

Договор - оферта аренды программного продукта «1С-Рарус: Система подсчета посетителей»

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «1С-Рарус Интеграционные проекты» (далее «Лицензиар»), в лице Директора Заржецкого Александра Юрьевича, действующего на основании Устава, публикует настоящий Договор аренды программного продукта «1С-Рарус: Система подсчета посетителей» (далее – Договор), являющийся публичной офертой (предложением) в адрес индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее - Лицензиат).

Текст настоящего Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Акцептом (принятием) настоящей Оферты является оплата первого Счета, выставленного Лицензиаром Лицензиату со ссылкой на настоящий текст Договора-оферты (далее - Оферта или Договор), размещенный в сети интернет по адресу: https://rarus.ru/downloads/4420/Dogovor_oferta-arendy-programmnogo-produkta.pdf.

1. ТЕРМИНЫ

1.1. **Программный продукт (ПП)** – программа для ЭВМ «1С-Рарус: Система подсчета посетителей» («1С-Рарус: СПП»), [запись в реестре Российского ПО от 05.12.2022г. №15745](#), доступная конечным пользователям в электронной форме. Описание ПП размещено на сайте Лицензиара по адресу: <https://rarus.ru/1c-retail/programmnyy-produkt-1c-rarus-sistema-podscheta-posetiteley-osnovnaya-postavka-vklyuchaet-litsenziyu/#tab-product-func-link>.

1.2. **Аренда ПП** – временное пользование экземпляром ПП путем доступа к нему сетевым способом, включая сеть Интернет, в объеме, указанном в п. 2.3. настоящего Договора.

1.3. **Лицензиар** – ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты», являющийся правообладателем ПП.

1.4. **Лицензиат** – конечный пользователь, заключивший с Лицензиаром настоящий Договор.

1.5. **Сайт Лицензиара** – совокупность размещенных в сети Интернет веб-страниц со стартовой страницей по адресу www.rarus.ru, посредством которой может быть осуществлен доступ ко всем остальным веб-страницам Сайта.

1.6. **Сайт ПП** - совокупность размещенных в сети Интернет веб-страниц со стартовой страницей по адресу <https://lk.rarus-spp.ru>.

1.7. **Личный кабинет** - учетная запись Лицензиата на сайте ПП, посредством которой Лицензиат получает доступ к использованию арендованного ПП.

1.8. **Пользователи** – сотрудники Лицензиата (отношения с которыми оформлены трудовыми и гражданско-правовыми договорами), работающие с ПП.

1.9. **ЦОД** - центр обработки данных Лицензиара (дата-центр), оборудованный в соответствии с международными требованиями к центрам обработки данных, подключенный к сети Интернет, на котором Лицензиаром размещается ПП, временное пользование которым предоставляется Лицензиату.

1.10. **Тариф (Тарифный план)** – размер лицензионного вознаграждения за право временного пользования ПП на определенных условиях (параметрах Тарифа) или стоимость услуг абонентского сопровождения СПП на определенных условиях (параметрах Тарифа). Тарифы и их содержание размещаются в прайс-листе Лицензиара, публикуемом на сайте Лицензиара.

1.11. **Служба технологической поддержки Лицензиара** – совокупность программно-аппаратных и человеческих ресурсов Лицензиара, предназначенная для регистрации, обработки и хранения Обращений Лицензиата, а также для осуществления обратной связи с Лицензиатом.

1.12. **Контакты Службы технологической поддержки** - электронный адрес spsupport@rarus.ru и/или номер телефона +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 231-20-02. Контакты Службы технологической поддержки могут быть изменены, о чем Лицензиар информирует Лицензиата и его пользователей путем размещения новых контактных данных на сайте ПП, в т.ч. в форме изменений настоящего Договора, дополнительно информация может быть отправлена на электронный адрес Лицензиата.

1.13. **Обращения** – информация, уведомления любого, в т.ч. юридически значимого, характера (запрос, жалоба, претензия и т.п.), направляемые Сторонами друг другу через Службу технологической поддержки.

1.14. **Электронный адрес Сторон** - адрес электронной почты (e-mail), указанный как контактный адрес

Стороны в настоящем Договоре или уведомлении Стороны, направленном в порядке, установленном настоящим Договором, в Счете или Личном кабинете.

1.15. **Номер телефона Стороны** - номер телефона, указанный как контактный номер телефона Стороны в настоящем Договоре или уведомлении Стороны, направленном в порядке, установленном настоящим Договором, в Счете или Личном кабинете.

1.16. **Услуги Абонентского сопровождения СПП** – услуги сопровождения СПП, которые могут быть оказаны Лицензиату в объеме, на условиях и порядке, установленных [Регламентом сопровождения СПП](#), указанным в п. 1.18. настоящей Оферты. Условием возможности приобрести услуги по сопровождению СПП является аренда Лицензиатом ПП на условиях Тарифа «ПРОФ» или «КОРП».

1.17. **Абонентское сопровождение** – предоставление права воспользоваться определенным количеством и/или объемом услуг сопровождения СПП, которые Лицензиат, как заказчик, имеет право требовать от Лицензиара, как исполнителя, по сопровождению СПП в оплаченном периоде.

1.18. **Регламент сопровождения СПП** - документ, утверждаемый Лицензиаром, определяющий объем, порядок и иные условия абонентского сопровождения СПП. Регламент является неотъемлемой частью Договора, заключенного на основании настоящей Оферты. Регламент в любой момент может изменяться Лицензиаром. Изменения доводятся до сведения Лицензиата путем опубликования таких изменений (в форме новой версии Регламента или отдельного документа) на сайте Лицензиара. Регламент размещен на сайте Лицензиара по адресу: https://rarus.ru/downloads/4420/sistema_podscheta_posetiteley_reglament_soprovozhdeniya.pdf.

1.19. **Регламент аренды ПП** - документ, закрепляющий минимальный гарантийный уровень доступности ПП. Регламент утверждается Лицензиаром, является приложением к настоящей Оферте и неотъемлемой частью договора, заключаемого на основании настоящей Оферты.

1.20. **Рабочие дни** – дни с понедельника по пятницу, кроме установленных законодательством Российской Федерации официальных праздничных и выходных дней.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату неисключительное непереуступаемое право временного использования (аренды) ПП путем предоставления доступа к экземплярам ПП посредством сети интернет. Тариф, на условиях которого ПП предоставляется во временное пользование, указывается в Счете на оплату, являющемся неотъемлемой частью Договора, заключаемого на основании настоящей Оферты.

2.2. В случае необходимости изменения Тарифа ПП и/или срока аренды ПП Сторонами вносятся изменения в согласованные в оплаченном Счете условия аренды на основании заявки Лицензиата, направляемой в **Службу технологической поддержки**. Корректировка условий производится Лицензиаром в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявки, если более поздний срок не предусмотрен самой заявкой.

2.3. Под правом временного использования ПП в настоящем Договоре понимается:

- неисключительное право на воспроизведение ПП в целях его инсталляции и запуска, а также право на совершение в отношении него иных действий, в соответствии документацией, относящейся к ПП и устанавливающей правила использования ПП («Пользовательское (лицензионное) соглашение» и т.п.), в течение срока, предусмотренного Тарифом. При этом запуск и воспроизведение ПП ограничены пределами оборудования ЦОД Лицензиара, на котором записан (установлен) ПП. ПП не копируется в память ЭВМ Лицензиата. Доступ к ПП и результатам его функционирования предоставляется по электронным каналам связи через сеть Интернет;

2.4. Исключительные права на ПП принадлежат Лицензиару и не передаются по настоящему Договору.

2.5. При аренде Лицензиатом ПП он получает следующие возможности использования ПП:

2.5.1. доступ к данным СПП через Личный кабинет (логин и пароль направляются Лицензиату по электронной почте после оплаты счета);

2.5.2. предоставление токена доступа к АРІ ПП и описания методов получения данных из баз данных ПП (направляются Лицензиату по электронной почте и/или через личный кабинет после оплаты счета);

2.5.3. запись и хранение данных в базе данных ПП в ЦОД;

2.5.4. обновление версии ПП в ЦОД в случае выхода новой версии;

2.5.5. возможность обращения в Службу технологической поддержки по вопросам работы с программным продуктом,¹ по ошибкам программного продукта,² по запросам на разработку дополнительного функционала ПП.³

2.6. В случае аренды Лицензиатом ПП на условиях Тарифа «ПРОФ» или «КОРП» Лицензиат также может приобрести услуги Абонентского сопровождения СПП (далее - Услуги) согласно Тарифам, указанным на сайте ПП, в объеме услуг, предусмотренных в [Регламенте сопровождения СПП](#). Срок начала оказания услуг начинается с даты активации лицензии 1С-Рарус: СПП Облако. Тариф «ПРОФ» или «КОРП», а в случае приобретения Тарифа Абонентского сопровождения СПП позже даты активации лицензии - с первого рабочего дня, следующего за датой оплаты приобретенного Тарифа Абонентского сопровождения СПП. Срок окончания оказания услуг истекает одновременно с истечением лицензии 1С-Рарус: СПП Облако. «ПРОФ» или «КОРП», кроме случаев, когда Тариф Абонентского сопровождения СПП приобретен на более короткий срок.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Права и обязанности Лицензиара:

3.1.1. Лицензиар обязуется предоставить ПП во временное пользование (аренду) Лицензиату согласно выбранному Лицензиатом Тарифу в течение 3 (трех) рабочих дней после поступления оплаты на расчетный Счет Лицензиара в соответствии с п. 4.4. Договора, если более поздний срок начала аренды не согласован Сторонами. Моментом исполнения обязанности Лицензиара по передаче прав является момент предоставления Лицензиату доступа к экземпляру ПП посредством сети Интернет. О предоставлении доступа Лицензиату на его электронной адрес Лицензиаром направляется соответствующее уведомление с логином и паролем к Личному кабинету (при его отсутствии) и/или токеном доступа к АРІ ПП. Права на использование ПП по настоящему Договору предоставляются Лицензиату с даты предоставления Лицензиату доступа к ПП и действительны в течение всего срока аренды ПП, согласно выставленному и/или оплаченному Счету.

3.1.2. Лицензиар гарантирует Лицензиату, что переданные ему права будут доступны для использования в порядке и на условиях в соответствии с **Регламентом аренды ПП**, являющимся Приложением к настоящему Договору.

3.1.3. Лицензиар вправе приостановить возможность пользования ПП Лицензиатом в случаях производства профилактических и ремонтных работ в порядке, установленном Регламентом аренды ПП, а также в случае нарушения Лицензиатом своих обязательств по настоящему Договору на срок такого нарушения в порядке и случаях, указанных в п. 5.6. Договора. Период приостановки возможности пользования ПП не освобождает Лицензиата от обязанности оплаты вознаграждения в полном объеме за этот период.

3.1.4. Лицензиар принимает все необходимые меры для защиты файлов и баз данных, используемых Лицензиатом ПП от неправомерного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения. Хранение и защита от доступа третьих лиц идентификационных данных, паролей и прочих сведений, необходимых Лицензиату для доступа к пользованию ПП, не является обязанностью Лицензиара.

3.1.6. Лицензиар имеет право в одностороннем порядке изменять любые условия Договора и приложений к нему путем внесения соответствующих изменений в текст настоящей Оферты и размещения новой редакции настоящего Договора на сайте Лицензиара в сети Интернет в связи с чем Лицензиат обязуется отслеживать такие изменения.

3.1.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты начала аренды Лицензиар составляет и направляет Лицензиату Акт передачи прав или УПД (далее - УПД независимо от формы документа) в электронном виде (здесь и далее по направлению в электронном виде подразумевается направление документа по адресу электронной почты и/или через личный кабинет Лицензиата или через систему электронного документооборота (далее - ЭДО).

¹Пользователю оказываются консультации по общему функционалу и работе программного продукта, производится пояснение функционала программного продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации, разъясняются вопросы лицензирования программного продукта; оказываются консультации по работе с документацией на программный продукт.

² К ошибкам ПП относятся ошибки, возникающие в процессе эксплуатации ПП. Вопросы сбоя в работе и восстановление работы программного продукта решаются в соответствии с Регламентом аренды ПП, в т.ч. производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта, оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе ПП. Выявленная системная ошибка устраняется в последующих обновлениях.

³ Пожелания на разработку дополнительного функционала ПП, либо изменения работы определенных функций ПП высылаются на электронную почту Лицензиара в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки. Реализации запрошенных доработок не является обязанностью Лицензиара и не гарантируются.

3.1.8. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты начала срока Услуг абонентского сопровождения Лицензиар составляет и направляет Лицензиату Акт приема на абонентское сопровождение или УПД (далее - УПД независимо от формы документа) в электронном виде.

3.2. Права и обязанности Лицензиата:

3.2.1. Лицензиат обязуется своевременно производить оплату вознаграждения Лицензиару в порядке, размере и в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

3.2.2. Лицензиат не вправе за плату или бесплатно передавать третьим лицам право пользования ПП (доступ к ПП и/или использовать функциональные возможности ПП). Указанное ограничение не исключает возможности Лицензиата использовать ПП для оказания услуг третьим лицам.

3.2.3. Лицензиат обязуется не совершать действий, результатом которых является устранение или снижение эффективности технических средств защиты авторских прав, применяемых Лицензиаром, включая применение программных и технических средств «мультиплексирования», средств, изменяющих алгоритм работы программных или аппаратных средств защиты ПП, а также не использовать ПП с устраненными или измененными без разрешения Лицензиара средствами защиты.

3.2.4. Лицензиат обязуется хранить присвоенные Лицензиату идентификационные данные, пароли и прочие сведения, необходимые для использования ПП в соответствии с настоящим Договором, а также доступ к электронному адресу и номеру телефона в условиях, исключающих доступ к указанным данным третьих лиц. Любые действия, совершенные в личном кабинете Лицензиата, считаются совершенными самим Лицензиатом.

3.2.5. При изменении реквизитов, местонахождения, электронного адреса или номера телефона Лицензиата не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента таких изменений Лицензиат обязуется уведомить об этом Лицензиара через **Службу технологической поддержки** или путем внесения изменения данных в личном кабинете Лицензиата. В противном случае Лицензиар, исполнивший обязательства по Договору по имеющимся у него контактными данным и реквизитам Лицензиата, не может быть признанным просрочившим исполнение обязательства, и все риски неполучения информации, документов и т.п., а также риск получения указанных сведений и документов третьим лицом, несет Лицензиат.

3.2.7. В случае нарушения Лицензиаром п. 3.1.1., 3.1.2. настоящего Договора (с учетом пп. 3.1.3, 5.5, 5.6, Договора), Лицензиат вправе направить Лицензиару на электронный адрес «Заявку о недоступности прав», в порядке, предусмотренном Регламентом аренды ПП, являющимся Приложением к настоящему Договору. При ненаправлении Лицензиару «Заявки о недоступности прав», в течение 2 (двух) рабочих дней с даты, предусмотренной в п. 3.1.1. Договора, доступ считается предоставленным вовремя.

3.2.8. Лицензиат обязан подписать и вернуть Лицензиару УПД или мотивированный отказ в его подписании в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения УПД. В случае неполучения от Лицензиата в вышеуказанный срок подписанного УПД или мотивированного отказа в его подписании, а равно необоснованности мотивированного отказа в подписании, неисключительное право считается предоставленным Лицензиату в полном объеме согласно данным УПД и/или Лицензиат считается принятым на абонентское сопровождение, а односторонне подписанный УПД признается имеющим юридическую силу, аналогичную двусторонне подписанному, и подлежит обязательному отражению в бухгалтерском и налоговом учете согласно действующему законодательству Российской Федерации.

3.2.9. Если, согласно технической документации на ПП, для его использования необходима платформа «1С:Предприятие 8.3», то её приобретение и правомерное использование возлагается на Лицензиата.

4. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЗА АРЕНДУ ПП, ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Размер лицензионного вознаграждения Лицензиару определяется в соответствии с выбранным Лицензиатом Тарифом и указывается в Счете на оплату, выставляемом Лицензиаром. Расчет лицензионного вознаграждения за неполный календарный месяц осуществляется за фактическое количество календарных дней аренды ПП из расчета стоимости Тарифа за месяц и фактического количества дней в месяце.

Стоимость лицензии на право использования платформы «1С:Предприятие 8.3» не включается в стоимость Тарифа и оплачивается Лицензиатом дополнительно, в соответствии с п. 3.2.9. Договора.

4.2. Цена Услуг Лицензиара определяется в соответствии с выбранным Лицензиатом Тарифом и указывается в Счете на оплату, выставляемом Лицензиаром. Цена абонентских Услуг за неполный календарный месяц рассчитывается за фактическое количество календарных дней оказания услуг.

4.3. Сумма лицензионного вознаграждения за передаваемое право НДС не облагается в силу пп. 26 п. 2 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации. Цена Услуг облагается НДС по ставке, действующей в момент выставления счета и/или оказания Услуги соответственно.

4.4. Оплата лицензионного вознаграждения и/или стоимости Услуг Лицензиару Лицензиатом производится в форме 100% предоплаты в сумме, указанной в п. 4.1. и/или п. 4.2. Договора, на основании выставленного Лицензиаром Счета, с обязательным указанием в графе «назначение платежа» платежного поручения ссылки на номер и дату оплачиваемого Счета.

4.5. Оплата Лицензиатом выставленного в соответствии с п. 4.1. и/или п. 4.2. Договора Счета или начало пользования ПП при предоставлении отсрочки платежа означает согласие Лицензиата с объемом, сроком и стоимостью предоставляемых прав и/или Услуг. Предоставление Лицензиату доступа (возможности использования ПП) осуществляется Лицензиаром в сроки и порядке, установленные п. 3.1.1. или п.2.6 Договора.

4.6. Оплате по настоящему Договору подлежит предоставление Лицензиату неисключительного права временного использования ПП и/или предоставление Услуг в объеме выбранного Тарифа. На обязанность и размер оплаты не влияет факт и/или объем фактического использования Лицензиатом ПП и/или объема Услуг.

4.7. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять и вводить новые Тарифы на аренду ПП и/или Услуги. Об изменении Тарифов Лицензиар извещает Лицензиата путем опубликования сообщения об этом на сайте ПП и/или по электронному адресу Лицензиата. Изменения Тарифа (цен на аренду ПП или Услуг) не могут применяться к периодам аренды ПП или периодам оказания Услуг, Счет на оплату которых был выставлен до даты изменения Тарифа, при условии своевременной оплаты Счета Лицензиатом.

4.8. Оплата по настоящему Договору производится в рублях Российской Федерации в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет, указанный в настоящем Договоре и/или выставленных Счетах.

4.9. Наличие у Лицензиата замечаний к оказанным Услугам дает Лицензиату право на предъявление Лицензиару требований согласно ст. 723 ГК РФ, но не дает право на отказ от подписания УПД и отказ от оплаты оказанных Услуг.

5. ГАРАНТИИ, ЗАВЕРЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

5.2. Ответственность Лицензиара за обеспечение Лицензиата возможностью реализовать право аренды ПП ограничена исключительно неустойкой в размере компенсации, указанной в Регламенте аренды ПП. Ни при каких обстоятельствах Лицензиар не несет ответственности перед Лицензиатом и третьими лицами за какие-либо убытки (в том числе, косвенный, случайный, неумышленный ущерб, упущенную выгоду, вред чести, достоинству или деловой репутации), возникшие у Лицензиата/третьих лиц в результате использования или невозможности использования Лицензиатом личного кабинета Лицензиата и ПП.

5.3. ПП, являющееся предметом настоящего Договора, предоставляется Лицензиату в состоянии «как есть»: Лицензиар не несет ответственности в случае несоответствия ПП конкретным целям и ожиданиям Лицензиата.

5.4. Предоставление Лицензиату обновлений ПП не подразумевает проверки ПП Лицензиаром на наличие в ней адаптации (доработок): Лицензиат предупрежден о возможности потери данных информационных баз ПП и/или неработоспособности результатов адаптации ПП (доработок ПП) после обновления нетиповой (адаптированной, доработанной) конфигурации ПП и несет все риски и полную ответственность за такие последствия, в т.ч. финансовые.

5.5. Лицензиар не несет ответственности в случае недоступности ПП для Лицензиата, вызванной неработоспособностью различных сегментов сети Интернет за пределами зоны ответственности Лицензиара, либо неработоспособностью программно-аппаратного обеспечения у Пользователей Лицензиата, либо в результате неисправности оборудования, не принадлежащего Лицензиару, или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Лицензиару.

5.6. Лицензиар имеет право прекратить возможность использования ПП Лицензиатом в следующих случаях:

5.6.1. Лицензиатом нарушается порядок оплаты вознаграждения;

5.6.2. Лицензиаром получено соответствующее указание о прекращении предоставления Лицензиату

доступа к ПП со стороны какого-либо государственного регулирующего или иного компетентного органа государственной власти Российской Федерации;

5.6.3. Лицензиатом осуществляются действия, направленные на ограничение или блокирование доступа других конечных пользователей к аренде ПП;

5.6.4. Лицензиатом осуществляются попытки несанкционированного доступа к информационным ресурсам Лицензиара, нарушаются условия пользовательских (лицензионных) соглашений на переданные в аренду ПП;

5.6.5. Лицензиатом осуществляется публикация или распространение программного обеспечения, которое содержит в себе коды компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;

5.6.6. ПП или доступ к ПП используются Лицензиатом для осуществления действий, нарушающих авторские или смежные права третьих лиц;

5.6.7. Лицензиатом нарушаются исключительные права на программу (программы) для ЭВМ, принадлежащие Лицензиару или Правообладателю программного продукта, с которой интегрировано ПП. О прекращении доступа Лицензиат предупреждается Лицензиаром не позже дня начала прекращения доступа путем направления уведомления по электронному адресу Лицензиата. Возобновление доступа к пользованию ПП возможно только после устранения указанных в настоящем пункте Договора обстоятельств. Неустранение Лицензиатом обстоятельств, предусмотренных настоящим пунктом Договора, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения доступа влечет за собой прекращение Договора по истечении указанного срока без дополнительных уведомлений Лицензиаром Лицензиата.

5.7. Лицензиар не несет ответственность за корректность и целостность данных Лицензиата в арендуемом ПП. Лицензиар гарантирует восстановление данных из резервных копий исключительно за период аренды ПП согласно последнему оплаченному Счету.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта его условий Лицензиатом и действует до конца оплаченного срока аренды.

6.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации с учетом особенностей, установленных настоящим разделом.

6.3. Лицензиат имеет право отказаться от предоставленного по оплаченному Счету права аренды ПП и/или инициировать изменение Тарифа, предупредив Лицензиара не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты такого отказа или изменения.

6.4. Лицензиар имеет право расторгнуть Договор полностью или в части отдельного Счета в случае нарушения Лицензиатом пп. 2.4, 3.2.1.-3.2.4., 3.2.10, 4.4 предупредив Лицензиата не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты расторжения. Если в течение указанного срока Лицензиат устранил нарушение, Договор продолжает действовать на условиях оплаченного Счета.

6.5. При расторжении (отказе от) Договора соответствующее уведомление направляется Стороной по электронному адресу другой Стороны. Договор считается расторгнутым с даты получения уведомления или более поздней даты, указанной в уведомлении, но не ранее даты, вытекающей из пп. 6.3. и 6.4. настоящего Договора.

6.6. В случае прекращения действия настоящего Договора по любым причинам Лицензиат имеет право на получение данных Лицензиата, хранящихся в ЦОД Лицензиара, в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты прекращения действия Договора. Лицензиар обеспечивает хранение данных Лицензиата не более чем в течение одного месяца с даты прекращения действия Договора.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Каждая из Сторон сохраняет в тайне всю конфиденциальную информацию, раскрытую ей другой Стороной. Конфиденциальность распространяется, в том числе, на любую информацию, полученную Сторонами друг от друга в письменном или электронном виде в процессе деятельности, в соответствии с настоящим Договором, и содержащую сведения об организационной структуре, документах и материалах по исполнению настоящего Договора, коммерческих аспектах настоящего Договора, о рыночных и технических планах развития и другие сведения, являющиеся исключительно конфиденциальной информацией Сторон. Конфиденциальный статус информации должен быть обозначен одной Стороной другой любым очевидным способом (устно – при устной передаче конфиденциальной информации и

грифом «конфиденциально» при передаче письменных и электронных документов).

7.2. Нарушением конфиденциальности не являются следующие случаи:

- разглашение информации, на которое получено письменное разрешение другой Стороны;
- разглашение информации по законному требованию компетентных государственных органов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, либо по решению компетентного суда;
- разглашение не являющейся конфиденциальной информации в соответствии с законом или настоящим Договором.

7.3. Стороны обязуются использовать предоставленную друг другу информацию исключительно в интересах выполнения обязательств по настоящему Договору, а не во вред другой Стороне.

7.4. Конфиденциальность информации сохраняется обеими Сторонами после окончания срока действия или расторжения настоящего Договора в течение 24 (двадцати четырех) календарных месяцев.

7.5. Факт заключения, расторжения настоящего Договора и его содержание не могут являться конфиденциальной информацией.

7.6. Лицензиат предоставляет Лицензиару право на размещение на информационных ресурсах Лицензиара краткую отчетную информацию о факте предоставления Лицензиату неисключительных прав на ПП, а именно: наименование Лицензиата и наименование используемого по Договору ПП. Без разглашения и раскрытия коммерческой информации.

7.7. Стороны особо оговаривают, что при исполнении настоящего Договора, включая оказание услуг, Лицензиар ни при каких обстоятельствах не передает Лицензиату данные ограниченного доступа, содержащие не обезличенные персональные данные посетителей объектов Лицензиата, оснащенных СПП.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Стороны договорились, что при исполнении (изменении, дополнении, прекращении) настоящего Договора допускается использование подписей представителей Сторон, а также их печатей, с помощью средств факсимильной связи, механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи, либо иного аналога собственноручной подписи руководителей и печатей организаций. Стороны подтверждают, что приложения и дополнительные соглашения к Договору, подписанные и оформленные указанным в настоящем пункте способом, имеют юридическую силу и обязательны для исполнения Сторонами.

8.2. Стороны могут обмениваться первичными документами бухгалтерского учета и счет-фактурами по электронным каналам связи (ЭДО) с использованием усиленной квалифицированной электронной цифровой подписи.

8.3. Стороны договорились о том, что все документы, согласованные и подписанные обеими Сторонами в процессе исполнения Договора и переданные в электронном виде будут иметь юридическую силу при условии, что отправленное сообщение позволяет установить, что оно исходит от Стороны по Договору.

8.4. Настоящий Договор заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора.

8.5. Настоящий Договор является смешанным договором, содержащим в себе элементы лицензионного договора в части регулирования аренды ПП и договора на оказание услуг в части предоставления Услуг абонентского сопровождения.

8.6. По всем вопросам, не нашедшим своего решения в условиях настоящего Договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений Сторон по нему, затрагивающих имущественные интересы и деловую репутацию Сторон по Договору, имея в виду необходимость защиты их охраняемых законом прав и интересов, Стороны будут руководствоваться нормами и положениями действующего законодательства Российской Федерации.

8.7. Стороны соглашаются, что все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения, признания недействительным (ничтожным) или незаключенным, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Москвы в порядке, установленном действующим законодательством.

8.8. Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора:

- Регламент аренды программных продуктов.

9. РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА

Лицензиар

Общество с ограниченной ответственностью

«1С-Рарус Интеграционные проекты»

ИНН 7717154350, КПП 772701001

Место нахождения: 127434, Москва г, Дмитровское ш, дом № 9Б

Адрес согласно данным ЕГРЮЛ: 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, д. 15, корп. 5, этаж 4, пом. 410В, офис 4

Адрес для корреспонденции: 127434, Москва, а/я 37

Е-mail: sspsupport@rarus.ru

Р/с 40702810544100000161

в Филиал "Центральный" Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве

к/с 30101810145250000411

БИК 044525411

Редакция № 1 от «15» ноября 2023 г.

РЕГЛАМЕНТ АРЕНДЫ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

г. Москва

Термины, используемые в Регламенте

Сервис – обеспечение Лицензиаром Лицензиату возможности использования последним своего неисключительного права аренды ПП в объеме и на условиях настоящего Регламента.

Сообщение – информация, отправляемая Лицензиатом в адрес Лицензиара согласно определенным в данном Регламенте правилам.

Прерывание – вызванное некоей проблемой любое понижение качества Сервиса или перерыв в предоставлении Сервиса, о которых Лицензиат уведомил Лицензиара, направив соответствующее уведомление о Прерывании.

Неисправность – Прерывание, произошедшее по вине Лицензиара, или вызванное проблемой, находящейся в зоне ответственности Лицензиара (раздел 2 Регламента).

Инцидент – ситуация, регистрируемая Службой технологической поддержки Лицензиара в момент поступления уведомления о Прерывании от Пользователя.

Инициатор – контактное лицо или иной пользователь Лицензиата, направивший в адрес Лицензиара уведомление о Прерывании.

Таймер – счетчик, подсчитывающий количество времени с момента регистрации Инцидента, до момента устранения Прерывания.

Отчетный период – период времени, по которому регулярно рассчитывается показатель доступности Сервиса.

Заявка – Сообщение, которое содержит в себе просьбу на изменение параметров аренды ПП или выполнение работ, не связанных с устранением Прерываний.

1. Общие положения

Настоящий Регламент является Приложением и неотъемлемой частью Договора-оферты аренды программного продукта «1С-Рарус: СПП», текст которого размещен в сети интернет по адресу: <https://rarus.ru/1c-retail/programmnyy-produkt-1c-rarus-sistema-podscheta-posetiteley-osnovnaya-postavka-vklyuchaet-litsenziyu/#tab-product-func-link> (далее - Договор), определяет гарантированный уровень качества Сервиса, описывает последовательность действий по урегулированию проблем, закрепляет право Лицензиата требовать компенсацию и размер такой компенсации, если Лицензиар не соблюдает гарантированный уровень Сервиса.

2. Зоны ответственности

В зоне ответственности Лицензиара находится:

- инженерная инфраструктура ЦОД (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.);
- сетевое оборудование, расположенное в ЦОДе;
- каналы связи между сетевым оборудованием, расположенным в ЦОД, и сетью Интернет;
- информационная безопасность обмена данными между сетевым оборудованием, расположенным в ЦОД, и сетью Интернет;
- серверное оборудование, расположенное в ЦОД;
- системы резервного копирования и восстановления данных;
- системное программное обеспечение.

Если иное не предусмотрено Приложениями к Договору, согласно которым Лицензиар возлагает на себя дополнительную ответственность, в зоне ответственности Лицензиата находится:

- компьютеры и периферийные устройства, используемые для пользования арендованным ПП, а также исполняемое на них программное обеспечение;
- канал связи между сетевым оборудованием, над которым у Лицензиата есть контроль, и сетью Интернет.

3. Мониторинг

Лицензиар осуществляет автоматический мониторинг работоспособности серверных, сетевых, программных, технологических ресурсов, предоставляемых во временное пользование Лицензиату. Мониторинг осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса».

4. Обработка Инцидентов

При обнаружении Лицензиатом любого понижения качества Сервиса или перерыва в предоставлении Сервиса, Лицензиат имеет право направить в адрес Лицензиара уведомление о Прерывании. Уведомление о Прерывании может быть направлено Лицензиару только Контактными лицами Лицензиата, указанными в разделе 8 настоящего Регламента, и только по инструментам для связи, указанным в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса».

Все коммуникации с Лицензиаром должны осуществляться на русском языке.

По факту отправки Лицензиару уведомления о Прерывании Инициатор обязан иметь возможность предоставить Лицензиару следующую информацию:

- Ф.И.О.;
- контактный телефон, по которому Лицензиар сможет осуществить немедленный контакт;
- краткое описание ситуации, трактуемой Инициатором, как Прерывание.

Прерывание не считается Неисправностью, если оно было вызвано:

- проведением Лицензиаром плановых профилактических работ;
- сбоями в работе элементов, не входящих в зону ответственности Лицензиара (раздел 2 настоящего Регламента);
- виновным действием или бездействием Лицензиата или третьей стороны;
- используемым Лицензиатом или третьей стороной оборудованием, программным обеспечением или технологиями;
- действием обстоятельств непреодолимой силы или внешних факторов, которые Лицензиар не в силах предотвратить разумными мерами.

По факту получения уведомления о Прерывании Лицензиар обязуется зарегистрировать Инцидент и запустить Таймер. При этом Инициатор несет ответственность за то, что уведомление не содержит каких-либо значимых упущений или ошибок. В течение 2 (двух) часов, на основании полученной от Инициатора информации, Лицензиар обязуется выявить причины Инцидента и понять, является ли предмет уведомления Неисправностью.

В случае если будет установлено, что Прерывание не является Неисправностью, Инцидент будет закрыт, а Инициатор получит соответствующее уведомление.

В противном случае будет определено, что Лицензиат имеет право на компенсацию в соответствии с гарантированным уровнем доступности Сервиса, а Лицензиар обязан принять все возможные меры для скорейшего устранения причин Неисправности.

Однако, если будет выявлено, что информация, необходимая для устранения причин Неисправности, не была предоставлена Инициатором, Лицензиар будет вынужден отправить Инициатору встречное обращение с запросом недостающей информации, приостановив Таймер до момента её получения.

После устранения причин Неисправности, Лицензиар останавливает Таймер и уведомляет Инициатора о том, что Инцидент будет закрыт. Если в течение 2 (двух) часов Инициатор не предоставит мотивированных возражений или явно сообщит об устранении Прерывания, Лицензиар закроет Инцидент, и последующие обращения Пользователей, в том числе Инициатора закрытого Инцидента, будут рассматриваться Лицензиаром как новые уведомления о Прерывании.

В случае, если система мониторинга автоматически уведомит Лицензиара о существовании проблемы, которая может привести к Прерыванию, или о самом Прерывании, Лицензиар в течение срока, указанного в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», самостоятельно определяет, может ли Прерывание явиться Неисправностью. Если будет определено, что обнаруженная проблема может привести к Неисправности, Лицензиар обязуется самостоятельно ликвидировать данную проблему.

5. Фактическая недоступность Сервиса

Фактическая недоступность Сервиса в Отчетном периоде, равном значению, указанному в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», определяется временем, в течение которого Сервис был недоступен.

Сервис считается недоступным:

- с момента поступления Лицензиару от системы мониторинга первого оповещения о существовании проблемы и до получения последующего первого оповещения о ликвидации проблемы, но только в отношении проблем, которые привели к Неисправности;
- в течение времени согласно Таймеру для Инцидентов, предметом которых является Неисправность.

Сервис считается доступным в случаях:

- проведения Лицензиаром плановых профилактических работ;
- отсутствия сообщений от системы мониторинга;
- поступления от системы мониторинга сообщений типа «Предупреждение»;
- возникновения Прерываний, не явившихся Неисправностями.

6. Профилактические работы и обновления программного обеспечения

При возникновении необходимости в проведении профилактических и ремонтных работ Лицензиар имеет право приостановить доступ Лицензиата к Сервису.

В указанных случаях Лицензиар заранее, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала работ, оповещает Лицензиата о проведении профилактических работ и времени, в течение которого доступ к Сервису будет приостановлен путем направления соответствующего уведомления по электронному адресу и/или контактному телефону Лицензиата.

Профилактические работы проводятся, преимущественно, во внерабочее время согласно п. 10 настоящего Регламента. Если планируемое время не устраивает Лицензиата, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Лицензиата: исключением являются обновления системы безопасности, обозначенные разработчиком программного обеспечения как «критические».

Время проведения плановых профилактических и ремонтных работ в Отчетном периоде не должно превышать значения, указанного в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса».

7. Порядок расчета и предоставления компенсаций

Если фактическая недоступность Сервиса в Отчетном периоде, продолжительность которого указана в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», превысила значение, указанное в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», Лицензиат имеет право на компенсацию.

За каждый полный или неполный час (период 01 - 59 минут округляется до 1 (одного) часа) разницы значения фактической недоступности Сервиса и значения, указанного в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», Лицензиар компенсирует 2% от стоимости неисключительных прав в Отчетном периоде (согласно Счетам на оплату), но не более 50% в итоговом выражении. Компенсация производится либо путем уменьшения стоимости неисключительных прав аренды ПП за следующий отчетный период (а в случае, если право на компенсацию возникло в последнем отчетном периоде действия Договора, – путем перечисления соответствующих денежных средств на расчетный счет Лицензиата).

Для получения компенсации Лицензиат имеет право в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания Отчетного периода направить Лицензиару требование о предоставлении компенсации с указанием будущего периода аренды ПП, в котором Лицензиат желает получить компенсацию (а в случае, если право на компенсацию возникло в последнем отчетном периоде действия Договора, – заявление на выплату компенсации).

Если Лицензиат не подает требование в указанном выше порядке, Лицензиат в безотзывном порядке отказывается от права требовать компенсацию, исчисленную по итогам Отчетного периода.

8. Контактные лица

Со стороны Лицензиата данные контактных лиц (Ф.И.О., номер телефона, электронный адрес) указываются в заявке или уведомлении о прерывании.

9. Порядок оформления Заявки

Заявки должны быть направлены на адрес электронной почты Лицензиара, указанный в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», выполняются в сроки, указанные в разделе 10 настоящего Регламента «Параметры оказания Сервиса», и должны содержать максимально подробное описание необходимых изменений или работ.

Заявка, направленная Лицензиатом Лицензиару средствами телефонной связи, может быть принята Лицензиаром к исполнению только в случае, если в течение 1 (одного) часа её содержимое будет продублировано Лицензиатом на адрес электронной почты Лицензиара.

10. Параметры оказания Сервиса

Наименование параметра	Характеристики
Часы обслуживания:	
Рабочие дни	круглосуточно
Выходные дни	круглосуточно
Праздничные дни	круглосуточно
Доступность Сервиса:	
Отчетный период	1 календарный месяц
Допустимая недоступность Сервиса	Не более 450 минут (гарантированная доступность в течение 99% времени)
Профилактические и ремонтные работы	
Продолжительность проведения	Не более 300 минут в месяц
Период проведения	Период проведения с 02:00 до 06:00 по московскому времени
Мониторинг	
Параметры мониторинга	круглосуточно, периодичность сбора данных каждые 15 мин.
Срок определения причин возникновения Прерывания	2 часа
Инструменты для связи с Лицензиаром	
Электронная почта	sspsupport@rarus.ru
Телефон круглосуточной технической поддержки	+7(495)231-20-02 +7(495)223-04-04
Заявки	
Электронная почта для Заявок	sspsupport@rarus.ru
Телефон отдела по работе с клиентами	+7(495)231-20-02 +7(495)223-04-04
Время реакции на Заявку	2 часа в рабочее время

Редакция № 1 от «15» ноября 2023 г.