

Публичный договор (оферта) на оказание услуг

Настоящий Публичный Договор (оферта) об оказании услуг (далее — Договор), в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан является публичным предложением (офертой) Товарищества с ограниченной ответственностью «DevBuddies» (далее — Исполнитель) для широкого круга лиц с целью оказания сервисов и услуг Исполнителя, в том числе услуг хостинга и других связанных услуг, а также предоставление Исполнителем доступа к услугам сторонних поставщиков услуг (далее — Услуги).

Настоящий Договор определяет общие условия оказания Услуг Исполнителем лицам (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо независимо от формы собственности), присоединившимся к условиям настоящего Договора (далее — Заказчик).

Условия Договора устанавливаются Исполнителем самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и принимаются Заказчиком не иначе, как путем присоединения к Договору в целом.

Совершение Заказчиком конклюдентных действий означает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

Фактом присоединения и принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора считается осуществление Исполнителем следующих (конклюдентных) действий — регистрации в Учетной системе Исполнителя, а в дальнейшем при внесении изменений и дополнений в Договор — оплаты Услуг Исполнителя после размещения новой редакции Договора на Интернет-ресурсе Исполнителя (п. 3 ст. 396 Гражданского Кодекса Республики Казахстан).

1. Термины и определения

В настоящем Договоре нижеперечисленные термины и определения будут иметь следующее значение:

1.1. Договор — настоящее соглашение, определяющее порядок взаимоотношений Сторон при оказании Услуг, со всеми Соглашениями, Приложениями, Заявками и дополнениями к ним, а также со всей необходимой документацией, на которую в настоящем Договоре имеются ссылки;

1.2. Соглашение об уровне обслуживания или SLA (далее — SLA, Соглашение) — дополнение к настоящему Договору, содержащее описание Услуг, условия их предоставления, порядок взаимоотношений между Сторонами, параметры Услуги, а также другие сведения, необходимые для обеспечения согласованного уровня качества предоставления Услуг

1.3. Заявка — дополнение к настоящему Договору, формируемое Заказчиком самостоятельно в Консоли управления Заказчика, Тикет-системе или на бумажном носителе, и отражающее наименование, состав, количество и объем Услуг, размер и порядок платежей, а также при необходимости другую информацию, определяемую Исполнителем для оказания Услуг Заказчику;

1.4. Политика конфиденциальности — дополнение к настоящему Договору, отражающее взаимные права и обязанности Сторон по соблюдению режима конфиденциальности и безопасного обмена информацией между Сторонами и третьими лицами

1.5. Общая сумма Договора — сумма, которая должна быть уплачена Исполнителю по настоящему Договору за полное и надлежащее исполнение им всех своих обязательств по настоящему Договору;

1.6. Уполномоченный представитель Заказчика — лицо, уполномоченное на основании доверенности, должностной инструкции или иного официального документа Заказчика, на представление его интересов в рамках настоящего Договора во взаимоотношениях с Исполнителем, и указанное контактным в Консоли управления Заказчика;

1.7. Тикет-система — система обмена электронными сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путем отправки/получения запросов через специальную форму, расположенную в соц. сети Discord или через официальную электронную почту studio@devbuddies.it.com;

1.8. Аппаратно-программный комплекс — совокупность программного обеспечения и технических средств, совместно применяемых какой-либо Стороной при исполнении обязательств в рамках настоящего Договора для решения задач определенного типа;

1.9. День — рабочий день, если явно не указано иное;

1.10. Инцидент — отдельно или серийно возникающие сбои в работе объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов Заказчика;

1.11. Запрос — обращение (уведомление) Заказчика, направленное в соответствии с настоящим Договором и его дополнениями на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющееся реакцией Стороны на Инцидент;

1.12. Претензия — требование (уведомление, письмо, требование и т.д.), направленное одной Стороной другой Стороне в случае возникновения Инцидента, неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору;

1.13. Стороны — совместно Заказчик и Исполнитель.

2. Предмет Договора

2.1. В соответствии с условиями Договора Исполнитель обязуется оказывать Услуги Заказчику на основании Заявок, а Заказчик обязуется принимать оказанные Услуги и оплачивать их.

2.2. Перечень Услуг, их описание (характеристики) и условия их предоставления (SLA), а также цены на них определяется индивидуально и фиксируется в переписке сторон, тикет-системе, в счётах или Технических заданиях.

2.3. Перечень, характеристики, детализация Услуг, дата начала их оказания определяются Заявкой Заказчика на предоставление Услуг с учетом Соглашения по соответствующей Услуге.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Заказчик направляет Исполнителю запрос на оказание услуг через любые доступные каналы связи (в том числе мессенджеры, электронную почту, веб-форму, Discord и др.).

3.2. Исполнитель анализирует запрос Заказчика, при необходимости уточняет детали и предлагает предварительные условия (сроки, стоимость, этапы выполнения).

3.3. Стороны согласовывают техническое задание (ТЗ) в письменной форме (включая переписку), либо устно с последующим подтверждением в мессенджере или email.

3.4. После согласования ТЗ и предварительных условий Заказчик осуществляет предоплату, если это предусмотрено.

3.5. Исполнитель приступает к оказанию услуг в сроки, оговоренные с Заказчиком.

3.6. По мере выполнения работ Исполнитель предоставляет промежуточные результаты и/или отчёты по запросу Заказчика.

3.7. После завершения работы Исполнитель передаёт итоговый результат Заказчику (по ссылке, на email, через репозиторий или иным согласованным способом).

3.8. Заказчик обязан принять результат и подтвердить его приёмку либо предоставить замечания в течение 5 дней.

3.9. В случае отсутствия замечаний в указанный срок результат считается принятым, а услуга оказанной в полном объёме.

4. Права и обязанности сторон

Помимо обязательств и прав, которые содержатся в других разделах Договора, Стороны имеют следующие обязанности и права:

4.1. Обязанности Исполнителя:

- 4.1.1. Исполнитель обязуется предоставить услуги в соответствии с согласованным техническим заданием (ТЗ), в сроки и на условиях, указанных в договоре.
- 4.1.2. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику промежуточные результаты работ по запросу Заказчика.
- 4.1.3. Исполнитель обязуется выполнять работу с должной квалификацией, соблюдая стандартные профессиональные и этические нормы.
- 4.1.4. Исполнитель обязуется исправить выявленные Заказчиком ошибки или недочёты в сроки, согласованные с Заказчиком.
- 4.1.5. Исполнитель обязуется хранить в тайне всю конфиденциальную информацию, полученную от Заказчика в ходе выполнения работ.

4.2. Обязанности Заказчика:

- 4.2.1. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю все необходимые материалы, информацию и доступы для выполнения работ в установленный срок.
- 4.2.2. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в соответствии с условиями договора и счётом.
- 4.2.3. Заказчик обязуется не вмешиваться в процесс работы Исполнителя, если это не оговорено в техническом задании.
- 4.2.4. Заказчик обязуется предоставить своевременную обратную связь и информацию о ходе выполнения работ, а также утвердить результаты работы в установленные сроки.

4.3. Права Исполнителя:

- 4.3.1. Исполнитель имеет право прекратить выполнение работ в случае неоплаты со стороны Заказчика в установленные сроки.
- 4.3.2. Исполнитель имеет право на изменение сроков выполнения работ в случае форс-мажорных обстоятельств или задержек, вызванных действиями Заказчика.
- 4.3.3. Исполнитель имеет право на использование собственных методов и подходов к выполнению работ, если это не противоречит техническому заданию.

4.4. Права Заказчика:

- 4.4.1. Заказчик имеет право требовать от Исполнителя выполнения работы в полном объёме и в установленный срок.
- 4.4.2. Заказчик имеет право на получение промежуточных отчётов и результатов работы на любом этапе выполнения работ.
- 4.4.3. Заказчик имеет право на требование исправления выявленных недочётов или ошибок, выявленных в ходе работы, в разумные сроки.

5. Порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг Исполнителя определяется на основе предварительно согласованного Технического задания (ТЗ) и согласованного с Заказчиком расчёта.

5.2. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в соответствии с условиями договора и счётом, выставленным Исполнителем.

5.3. Оплата услуг осуществляется в следующем порядке:

- 5.3.1. Заказчик вносит предоплату в размере 30% от общей стоимости услуг до начала выполнения работ.
- 5.3.2. Оставшаяся сумма оплачивается в течение 3 рабочих дней после передачи промежуточного или итогового результата работы.

5.4. В случае, если Заказчик задерживает оплату на срок более 5 рабочих дней, Исполнитель имеет право приостановить выполнение работ до получения полной оплаты.

5.5. Все расчёты производятся в тенге (или другой валюте, если согласовано), на банковский счёт Исполнителя, указанный в разделе "Реквизиты Исполнителя" или через другие согласованные методы (например, через систему электронных платежей, если это предусмотрено).

5.6. В случае возврата средств Заказчику в случае расторжения договора (см. пункт "Возврат средств"), средства возвращаются в размере 50% от оплаченной суммы, если работа не была выполнена или была выполнена частично.

5.7. Все комиссии, связанные с переводами денежных средств (например, банковские комиссии или комиссии систем электронных платежей), оплачивает Заказчик.

6. Ответственность сторон

6.1. Ответственность Исполнителя:

- 6.1.1. Исполнитель несет ответственность за качество и своевременность выполнения услуг в соответствии с условиями договора и техническим заданием.
- 6.1.2. Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков выполнения работ, если это произошло по его вине, за исключением случаев, предусмотренных форс-мажором.
- 6.1.3. Исполнитель обязуется устранить дефекты в результатах работ, если они выявлены Заказчиком в течение 10 рабочих дней с момента передачи работы.
- 6.1.4. Исполнитель не несет ответственности за убытки, возникшие из-за использования Заказчиком результата работы, если этот результат был принят Заказчиком без замечаний или с минимальными поправками.

6.2. Ответственность Заказчика:

- 6.2.1. Заказчик несет ответственность за своевременную оплату услуг в соответствии с условиями договора.
- 6.2.2. Заказчик несет ответственность за предоставление Исполнителю достоверной информации, необходимой для выполнения работы. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие результатов работы, если оно вызвано недостоверными данными, предоставленными Заказчиком.
- 6.2.3. Заказчик несет ответственность за нарушение сроков предоставления необходимых материалов и информации для выполнения работы, что может привести к задержкам в сроках выполнения работ.
- 6.2.4. Заказчик несет ответственность за последствия использования результата работы, если этот результат не соответствует его ожиданиям, но был принят без замечаний.

6.3. Ограничение ответственности:

- 6.3.1. Стороны не несут ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю данных или репутации, если это не связано с нарушением условий договора.
- 6.3.2. Ответственность каждой стороны по данному договору ограничивается суммой, уплаченной Заказчиком за услуги Исполнителя в рамках данного договора.

7. Действие Договора и порядок расторжения Договора

7.1. Действие договора:

- 7.1.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его акцепта Заказчиком, что подтверждается оплатой первой части услуг или подписанием договора.
- 7.1.2. Договор действует до полного исполнения обязательств сторонами, то есть до выполнения работы и окончательной оплаты услуг.
- 7.1.3. В случае необходимости продления срока выполнения работ стороны могут согласовать дополнительные условия и подписать дополнительное соглашение.

7.2. Порядок расторжения договора:

- 7.2.1. Договор может быть расторгнут по инициативе одной из сторон, с обязательным уведомлением другой стороны за не менее чем 5 рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.
- 7.2.2. Расторжение договора не освобождает стороны от выполнения обязательств, возникших до даты расторжения, включая оплату выполненной работы.
- 7.2.3. В случае расторжения договора по инициативе Заказчика после начала оказания услуг, возврат денежных средств осуществляется в размере 50% от общей суммы, если работа ещё не завершена или выполнена частично.
- 7.2.4. В случае расторжения договора по инициативе Исполнителя (например, в случае нарушения сроков оплаты Заказчиком или предоставления недостоверных данных), Заказчик обязан оплатить все выполненные на момент расторжения работы.
- 7.2.5. В случае форс-мажорных обстоятельств, которые делают невозможным исполнение обязательств одной из сторон, каждая сторона вправе расторгнуть договор без последующих претензий и штрафов, при этом стороны обязаны предоставить подтверждения

форс-мажора в разумные сроки.

7.3. Возобновление действия договора:

- 7.3.1. В случае расторжения договора по инициативе одной из сторон, стороны могут согласовать возобновление работы и заключить дополнительное соглашение о продолжении оказания услуг.
- 7.3.2. Возобновление действия договора возможно только в случае полного выполнения стороной обязательств по ранее заключённому договору.

8. Заключительные положения

8.1. Полнота и изменение договора:

- 8.1.1. Настоящий договор является полным и окончательным соглашением между Сторонами, и все предыдущие договорённости, устные или письменные, считаются недействительными, если они не были включены в настоящий договор.
- 8.1.2. Все изменения и дополнения к настоящему договору могут быть внесены только по соглашению сторон в письменной форме и должны быть подписаны обеими сторонами.

8.2. Разрешение споров:

- 8.2.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением настоящего договора, Стороны обязуются решать путём переговоров.
- 8.2.2. Если стороны не могут достичь соглашения, спор передаётся на разрешение в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.3. Применимое право:

- 8.3.1. Настоящий договор регулируется и исполняется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.4. Форс-мажор:

- 8.4.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по договору в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, таких как стихийные бедствия, войны, забастовки, эпидемии и другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля сторон.

8.5. Конфиденциальность:

- 8.5.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность в отношении всех данных, полученных в процессе исполнения настоящего договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством

Республики Казахстан.

8.6. Контакты сторон:

- 8.6.1. Все уведомления и сообщения, связанные с исполнением настоящего договора, должны направляться по следующим адресам:
 - Для Исполнителя: [discord, email]
 - Для Заказчика: [discord, email]

8.7. Действие договора:

- 8.7.1. Договор вступает в силу с момента его акцепта (принимавшей стороной) и действует до полного выполнения обязательств обеими сторонами.