**ВНИМАНИЕ! ЕСЛИ ВЫ ПРИОБРЕТАЕТЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ В ОТНОШЕНИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ “TARANTOOL”, ТО ЭТИМ ВЫ АКЦЕПТУЕТЕ НАСТОЯЩИЙ ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ В ВИДЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (ДАЛЕЕ – «ДОГОВОР») И ПОДТВЕРЖДАЕТЕ СВОЕ СОГЛАСИЕ СО ВСЕМИ ЕГО УСЛОВИЯМИ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ОГРАНИЧЕНИЙ.**

**ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ В ВИДЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Далее по тексту:

«**Компания**» – Общество с ограниченной ответственностью «Мэйл.Ру»

Адрес регистрации: 125167, г. Москва, Ленинградский проспект д.39, строение 79

ИНН 7743001840

КПП 997750001

ОГРН 1027739850962

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, которое приобретает услуги Компании согласно условиям Договора.

1. **Предмет Договора.**

1.1. В соответствии с настоящим Договором, в течение Периода обслуживания Компания обязуется по требованию Клиента оказывать Клиенту услуги (далее – «Услуги»), перечисленные в п. 1.2 настоящего Договора, Приложении №1, в объеме, указанном в Счете Компании (далее – «Счет»), а Клиент обязуется выплатить Компании Вознаграждение за право требовать оказания Услуг в порядке и на условиях, указанных в настоящем Договоре.

1.2. Компания обязуется по требованию Клиента:

а) оказывать консультационные услуги в виде технической поддержки;

б) осуществлять Исправление ошибок;

в отношении программного продукта “Tarantool” со всеми изменениями и дополнениями к нему (далее – «Программное обеспечение») в сроки, объеме, порядке и способами, определенными настоящим Договором, Приложением №1, Счетом, для обеспечения возможности нормальной коммерческой эксплуатации указанного Программного обеспечения.

1.3. Клиент обязан выплатить Компании Вознаграждение на условиях, установленных Договором, независимо от того, было ли затребовано им оказание Услуг Компанией.

1.4. Стороны соглашаются и признают, что оказание Услуг по настоящему Договору связано с использованием объектов, созданных и используемых в соответствии с условиями лицензии BSD, расположенной на сайте по адресу: <http://opensource.org/licenses/BSD-2-Clause> (далее – «Лицензия BSD»). В связи с этим Стороны пришли к соглашению, что, если это применимо исходя из способа оказания Услуг, исключительное право на результаты оказания Услуг принадлежит Компании, а Компания обязуется подчинить результаты оказания Услуг условиям Лицензии BSD и использовать такие результаты оказания Услуг в полном соответствии с условиями Лицензии BSD. Компания обязуется публиковать результаты оказания Услуг по настоящему Договору на сайте в сети Интернет <http://tarantool.org>.

1.5. Срок оказания услуг (далее – Период обслуживания) устанавливается в 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента заключения настоящего Договора.

**1.1 Условия присоединения к настоящему Договору**

1.1.1. Перед тем, как приобретать Услуги, Клиент обязан ознакомиться с текстом настоящего Договора, а также со всеми применимыми документами, которые размещены в свободном доступе на странице в сети Интернет по адресу: <http://tarantool.io/terms.html> .

1.1.2. Акцептом настоящего соглашения Клиентом считается момент зачисления суммы Вознаграждения за оказание Услуг согласно выставленному Компанией Счету на расчетный счет Компании, указанный в Счете (по смыслу ст.ст. 435 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации), порождающего у Клиента обязанности соблюдать условия Договора (момент заключения настоящего Договора).

1. **Порядок приема и оплаты Услуг.**

2.1. Размер Вознаграждения указывается в Счете Компании.

2.2. Каждая из Сторон самостоятельно исчисляет и уплачивает налоги в соответствии с законодательством государства, резидентом которого она является.

2.3. В случае, если Клиент является резидентом Российской Федерации, размер Вознаграждения включает в себя все применимые налоги. В случае, если Клиент является резидентом иностранного государства, размер Вознаграждения НДС не облагается.

В случае если Клиент является резидентом иностранного государства, Клиент обязан подтвердить наличие резидентства иностранного государства. В случае если Клиент в соответствии с законодательством признается налоговым резидентом Российской Федерации, Клиент обязуется незамедлительно сообщить об этом Компании, в противном случае Клиент возмещает все понесенные Компанией убытки, в том числе суммы неуплаченных налогов, в десятидневный срок с момента получения претензии Компании.

Клиент обязан по запросу Компании предоставлять документы, подтверждающие налоговое резидентство, в максимально короткий срок.

2.4. Стороны согласовали, что Отчетным периодом по настоящему Договору является период 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента заключения Договора.

2.4. Компания обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания каждого календарного квартала в течение Отчетного периода, в течение которого Клиенту было предоставлено право требовать оказания Услуг, предоставить Клиенту Акт (далее – «Акт»), а Клиент обязуется подписать Акт и направить его Компании в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения или в тот же срок предоставить Компании письменный мотивированный отказ от подписания Акта. В случае если в течение указанного срока Клиент не предоставил Компании подписанный экземпляр Акта или мотивированный отказ от его подписания, Акт считается подписанным.

1. **Заверения и гарантии Сторон.**

3.1. Компания заверяет и гарантирует, что:

3.1.1. она обладает всеми правами и полномочиями для заключения настоящего Договора, предоставления всех предусмотренных им прав и выполнения всех предусмотренных им обязательств в полном объеме;

3.1.2. она оказывает Услуги с такой степенью профессионализма, которая соответствует отраслевой практике;

3.1.3. должным образом зарегистрирована в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.1.4. опубликование и использование результатов оказания Услуг будет осуществляться в полном соответствии и на условиях Лицензии BSD;

3.1.5. по запросу Клиента передает ему информацию о ходе оказания Услуг.

3.2. Клиент заверяет и гарантирует, что:

3.2.1. обладает всеми правами и полномочиями для заключения настоящего Договора и выполнения всех предусмотренных им обязательств в полном объеме.

1. **Форс-мажор.**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, эпидемии и иные явления природы, а также война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления решения, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора.
   2. О возникновении и прекращении обстоятельств, указанных в п. 4.1 настоящего Договора, Стороны должны без промедления уведомлять друг друга любым доступным им способом.
   3. Обязанность доказывать наступление вышеназванных обстоятельств возлагается на Сторону, ссылающуюся на эти обстоятельства.
   4. При наступлении вышеназванных обстоятельств непреодолимой силы, исключающих или объективно препятствующих исполнению договорных обязательств, Стороны имеют право произвести взаиморасчеты по обязательствам, выполненным на момент наступления обстоятельств непреодолимой силы.
   5. Если срок действия обстоятельств непреодолимой силы составит более одного месяца, Стороны имеют право расторгнуть настоящий Договор. Договор считается расторгнутым в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы с момента получения соответствующей Стороной уведомления о расторжении Договора по инициативе другой Стороны. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права требовать от другой Стороны возмещения убытков и иных платежей по Договору.
   6. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств и не расторжения Договора на основании п. 4.5. настоящего Договора, Стороны могут увеличить срок оказания Услуг по Договору, подписав соответствующее Дополнительное соглашение к Договору.
2. **Рассмотрение споров.**
   1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.
   2. Все споры между Сторонами подлежат предварительному урегулированию посредством использования претензионного порядка. Сторона, получившая претензию относительно неисполнения своих обязательств по настоящему Договору или относительно ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, должна предоставить ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения письменной претензии, которая может быть направлена по электронной почте.
   3. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров Стороны передают их на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.
3. **Конфиденциальность.**
   1. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его расторжения обе Стороны обязаны принимать во внимание и поддерживать конфиденциальность всей информации и материалов, предоставленной (предоставленных) одной Стороной другой Стороне, включая, в том числе, информацию о Компании или о Клиенте, информацию о хозяйственно-экономической деятельности и практиках ее ведения, а также обсуждения, связанные с хозяйственно-экономической деятельностью, в том числе переговоры, соглашения, сделки, цены и затраты, любую информацию об исполнителях, поставщиках, субподрядчиках и других представителях (далее – «Конфиденциальная информация»).
   2. Обе Стороны соглашаются с тем, что ни одна из Сторон не будет иметь каких-либо обязательств в отношении конкретной Конфиденциальной информации в том случае, если (i) такая Конфиденциальная информация является или становится общеизвестной не по вине принимающей Стороны, (ii) такая Конфиденциальная информация на законном основании получена от третьей стороны без каких-либо ограничений и без нарушения настоящего Соглашения, или (iii) раскрытие такой Конфиденциальной информации требуется судом общей юрисдикции, при условии, что разглашающая Сторона обязуется направить другой Стороне соответствующее письменное уведомление до такого раскрытия и оказывать другой Стороне поддержку при получении охранного судебного приказа, ограничивающего раскрытие Конфиденциальной информации.
4. **Срок действия, изменение, расторжение Договора**.
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Договора в порядке главы 1.1 Договора и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.
   2. Настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным законодательством и настоящим Договором.
   3. Настоящий Договор может быть расторгнут любой Стороной путем одностороннего отказа от Договора с уведомлением об этом другой Стороны в письменном виде за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика, Исполнитель обязан вернуть Вознаграждение в размере, пропорциональном сроку оставшегося Периода обслуживания.

**8. Иные положения.**

8.1. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

8.2. При изменении законодательства, регулирующего установленные Договором отношения между Сторонами, Стороны обязуются исполнять взятые на себя по Договору обязательства максимально близким к подразумеваемым Сторонами при заключении и/или согласованном изменении Договора способом, включая, но не ограничиваясь объемом переданных прав, порядком и способами выплаты вознаграждения, условиями продления или расторжения Договора.

8.3. Недействительность одного или нескольких положений Договора не влечет для Сторон недействительность Договора в целом. В случае признания одного или нескольких положений Договора в установленном порядке недействительными, Стороны обязуются исполнять взятые на себя по Договору обязательства максимально близким к подразумеваемым Сторонами при заключении и/или согласованном изменении Договора способом.

8.4. Взаимоотношения Сторон в части не предусмотренной условиями настоящего Договора регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.6. В случае изменения названия, адреса или банковских реквизитов Клиента, Клиент обязан письменно известить Компанию в пятидневный срок об этих изменениях.

8.8. Компания вправе привлекать для исполнения обязательств по Договору привлекать третьих лиц, отвечая за их действия перед Клиентом в полном объеме.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  **к ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ В ВИДЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ** |

# 1. Сроки, Объем, способЫ и порядок оказания услуг

Во исполнение п.1.2. Договора Компания обязуется разрешать проблемы Клиента, связанные с коммерческой эксплуатацией Программного обеспечения, определенными далее способами.

**Способы оказания Услуг:**

* Консультирование посредством взаимодействия Клиента и службы технической поддержки Компании по электронной почте ([support@tarantool.org](mailto:support@tarantool.org));
* Консультирование посредством онлайн-формы (<http://support.tarantool.org>) для создания обращений Клиента в службу технической поддержки Компании;
* Консультирование посредством закрытого чата между Клиентом и службой технической поддержки Компании;
* Консультирование по телефону между Клиентом и службой технической поддержки Компании в случаях разрешения проблем экстренного характера;
* Исправление ошибок в Программном обеспечении службой технической поддержки Компании.

**Определения, используемые в настоящем разделе:**

Исправление ошибок – создание кода для интеграции в Программное обеспечение и/или адаптация и/или модификация исходного кода Программного обеспечения с целью попыток Временного разрешения или долгосрочного решения Проблемы с Программным обеспечением.

Проблема – невозможность использования Программного обеспечения в соответствии с функциональными возможностями, указанными в предоставленной на него Технической документации, вызванная, в том числе, дефектом в коде Программного обеспечения; или случаи, когда такая представленная Техническая документация не является корректной.

Время отклика – срок, начинающийся с момента получения Компанией требования об оказании Услуг, выраженного в форме запроса, в часы работы службы поддержки Компании и в соответствии с процедурами, установленными в настоящем Приложении, и заканчивающийся началом оказания Услуг Компанией.

Временное разрешение – предложенное службой технической поддержки Компании решение Проблемы, которое может носить временный характер, но восстанавливает существенную функцию Программного обеспечения до момента возможного долгосрочного решения Проблемы.

Компания обязуется начать оказывать Услуги в соответствии со следующим Временем отклика, установленным исходя из приоритета запроса:

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет запроса** | **Время отклика** |
| Низкий приоритет | 2 рабочих дня\* |
| Средний приоритет | 1 рабочий день\* |
| Высокий приоритет | 4 часа\*\* |

*\* Рабочий день: промежуток времени с 9-00 до 17-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней.*

*\*\* Час: астрономический час в пределах любого дня.*

При обращении в службу технической поддержки Компании Клиент может указывать приоритет запроса в соответствии с определениями, данными ниже. Если приоритет запроса фактически не соответствует соответствующему определению, Компания вправе изменить приоритет запроса по своему усмотрению.

Высокий приоритет: система, находящаяся в коммерческой эксплуатации Клиента, не функционирует по причине, связанной с Программным обеспечением, и это существенно ограничивает операции по администрированию или действия конечного пользователя. Или же система непроизводственного характера Клиента (например, в процессе развития или тестирования) испытывает тотальный сбой, связанный с Программным обеспечением.

Средний приоритет: Система, находящаяся в коммерческой эксплуатации Клиента, может использоваться, и предполагаемый сбой в Программном обеспечении имеет ограниченное влияние на операции по администрированию или действия конечного пользователя. Или система непроизводственного характера Клиента не функционирует по причине, связанной с Программным обеспечением, и это существенно ограничивает операции по развитию или администрированию.

Низкий приоритет: Система, находящаяся в коммерческой эксплуатации Клиента, может использоваться, и возможные сбои не влияют на действия конечного пользователя или операции по администрированию. Или же общие вопросы, связанные с Программным обеспечением и его использованием.

**Исправление ошибок Программного обеспечения**

Компания обязуется прилагать разумные усилия, соответствующие отраслевым практикам, по разрешению Проблем Клиента, связанных с Программным Обеспечением. В случае, если обнаружится, что причиной Проблемы Клиента является ошибка в Программном обеспечении, Компания обязуется осуществлять Исправление ошибки Программного обеспечения в соответствии с гарантиями, описанными ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет запроса** | **Время на предоставление Временного разрешения** | **Время на предоставление долгосрочного решения** |
| Высокий приоритет | 2 дня | 30 дней |
| Средний приоритет | 5 рабочих дней\* | 60 рабочих дней\* |

*\* Рабочий день: промежуток времени с 9-00 до 17-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней.*

*\* День: любой календарный день.*

# 2. Период обслуживания

2.1. Период обслуживания составляет 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента заключения Сторонами Договора.

# 3. размер и порядок выплаты вознаграждения

3.1. Клиент осуществляет указанный в Счете платеж в следующем порядке: не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня выставления Счета Компанией.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Редакция от 18 августа 2016 года