

ДОГОВОР № 2187-11.15
об оказании услуг на базе облачной платформы

«29» мая 2015 г.

ОАО «ТехноСерв АС», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице заместителя генерального директора Неретиной Е.А., действующего на основании Доверенности от 06.03.2015 № 1071, с одной стороны, и **ООО «Русагро-Центр»**, именуемая в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (в дальнейшем «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1.** Оператор согласно условиям настоящего Договора оказывает Клиенту Услуги, а Клиент обязуется принять и оплатить указанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Термины и определения к Договору приведены в Приложении №1.
- 1.2.** Далее, если не указано иное, условия Договора, Заказы при совместном упоминании именуются «Договором». Форма Заказа на оказание Услуг содержится в Приложении №2.
- 1.3.** В случае возникновения противоречий между условиями Договора, Заказами, преимущество имеют условия (по убыванию степени приоритета): Заказа; Договора.
- 1.4.** Доступ Клиента к Услуге осуществляется через сеть Интернет. Предоставление Клиенту доступа в сеть Интернет не является предметом данного Договора и не входит в обязанности Оператора по Договору.
- 1.5.** Заказами также могут предусматриваться условия пользования Программами для ЭВМ в рамках оказания Услуг, в том числе ограничения, установленные Правообладателями и Оператором.
- 1.6.** Детальное описание Услуги определяется Приложениями к Заказам на оказание Услуг к настоящему Договору.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязуется:

- 2.1.1.** Зарегистрировать Клиента на Сайте при условии выполнения Клиентом всех требований, предъявляемых к процедуре регистрации, указанным в разделе 3 настоящего Договора.
- 2.1.2.** Оказывать Клиенту Услуги в объеме и в сроки, предусмотренные Договором и Заказами к нему.
- 2.1.3.** Вести учет оказания и оплаты Клиентом оказанных Услуг в соответствии с Заказами.
- 2.1.4.** Сохранять конфиденциальность информации Клиента, полученной от него при регистрации на Сайте Оператора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и Договором.
- 2.1.5.** Своевременно информировать Клиента о возникших чрезвычайных ситуациях, затрудняющих или ухудшающих получение Услуг.

- 2.1.6.** Обеспечивать непрерывное подключение Облачной платформы к сети Интернет, принимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения оказания качества Услуг согласно Приложению №3 «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)».
- 2.1.7.** Публиковать на Сайте официальные сообщения, связанные с обслуживанием Клиента, вводом новых Услуг, стоимостью Услуг, изменением Договора и т.д.
- 2.1.8.** Оказывать Клиенту техническую и информационную поддержку согласно Приложению №3 «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)».
- 2.1.9.** Исполнять иные обязанности, предусмотренные в Договоре.

2.2. Оператор имеет право:

- 2.2.1.** Прекращать оказывать действующие Услуги либо вводить новые Услуги, в одностороннем порядке изменять стоимость Услуги путем направления уведомления Клиенту не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты введения изменения, в том числе при автоматической пролонгации Договора в соответствии с п. 9.2 настоящего Договора. Данное уведомление становится неотъемлемой частью настоящего Договора с даты, указанной в соответствующем уведомлении.
- 2.2.2.** Оператор вправе, оставляя за собой все права по настоящему Договору, приостанавливать оказание Услуг в следующих случаях:
 - а) при нарушении сроков оплаты, указанных в п. 5.3 и 5.4 Договора и в соответствующем Заказе на оказание услуг;
 - б) если по обоснованному мнению Оператора использование Клиентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;
 - в) в случае распространения и/или публикации Клиентом любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и/или ущемляет права третьих лиц;
 - г) в случае опубликования или распространения Клиентом любой информации или программ для ЭВМ, которая содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
 - д) если оказание Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
 - е) если Оператор получает соответствующее правомочное указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.
 - ж) в случае выявления Оператором факта нарушения Клиентом условий использования Программ для ЭВМ, удаленный доступ к которым предоставляется на условиях настоящего Договора;

Срок приостановления – до момента устранения Клиентом оснований такого Приостановления, но в любом случае не более 2 (двух) месяцев.

Нарушение указанного срока Клиентом является существенным нарушением условий Договора, в этом случае Оператор имеет право отказаться от настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке.

- 2.2.3. Получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения условий Договора.
- 2.2.4. Привлекать к исполнению Договора третьих лиц, отвечая за их действия, как за свои собственные.

2.3. Клиент обязуется:

- 2.3.1. Зарегистрироваться в Личном кабинете на Сайте Оператора и предоставить все необходимые запрашиваемые Оператором данные, информацию и документы в соответствии с порядком регистрации Клиента.
- 2.3.2. Своевременно оплачивать счета Оператора за оказанные Услуги в соответствии со сроком, указанным в п. 5.3 и 5.4. настоящего Договора и в соответствующем Заказе на оказание услуг.
- 2.3.3. Обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации своих персональных Аутентификационных данных (логин, пароль), используемых для авторизации Клиента при доступе к Личному кабинету и Регистрационной информации, а также иных Данных Клиента.
- 2.3.4. Незамедлительно уведомить Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) своих персональных Аутентификационных данных (логин, пароль), используемых для Авторизации Клиента при доступе к Личному кабинету и Регистрационной информации.
- 2.3.5. Информировать Оператора об изменении данных Клиента, указанных при регистрации на Сайте Оператора, в срок не более 5 (пяти) дней с момента наступления такого изменения. Клиент направляет Оператору заказное письмо об изменении данных с уведомлением о вручении на адрес, указанный в реквизитах настоящего Договора. Непредоставление информации в указанный срок может служить основанием для расторжения Договора Оператором в одностороннем внесудебном порядке.
- 2.3.6. Не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам.
- 2.3.7. Знакомиться с официальной информацией, связанной с предоставлением Услуг, размещенной на Сайте.
- 2.3.8. Надлежащим образом выполнять условия Договора.

2.4. Клиент имеет право:

- 2.4.1. Обращаться к Оператору по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг, согласно Приложению №3 «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)».
- 2.4.2. Обращаться к Оператору при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке посредством направления заявки в Личном кабинете согласно Приложению №3 «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)».
- 2.4.3. Обращаться к Оператору при возникновении необходимости увеличения объемов оказываемых по Договору Услуг.
- 2.4.4. Обращаться к Оператору при возникновении необходимости уменьшения объемов Услуг, оказываемых по Заказу на оказание Услуг. В случае уменьшения объемов Услуг, оказываемых по Заказу на оказание Услуг, ранее истечения согласованного Сторонами срока оказания Услуг, Клиент

обязуется уплатить Оператору компенсационную выплату в соответствии с Заказами на оказание Услуг.

- 2.4.5.** Отказаться от исполнения Договора в любое время. В случае отказа Клиента от Договора ранее истечения согласованного Сторонами срока оказания Услуг, Клиент также обязуется уплатить Оператору компенсационную выплату в соответствии с условиями Заказа на оказание Услуг.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ КЛИЕНТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК

- 3.1.** В целях исполнения условий настоящего Договора Оператор предоставляет Клиенту в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты заключения настоящего Договора Аутентификационные данные Клиента посредством передачи электронными средствами связи на адрес электронной почты Клиента, указанный в реквизитах настоящего Договора.
- 3.2.** В целях исполнения условий настоящего Договора Клиент авторизуется на Сайте в Личном кабинете путём ввода в соответствующие поля предоставленных Оператором Аутентификационных данных.
- 3.3.** Для получения Услуг Клиент направляет Оператору Заявку, оформленную в электронной форме в Личном кабинете.
- 3.4.** В течение 1 (одного) рабочего дня с даты направления соответствующей Заявки Оператор формирует Заказ на оказание Услуг, отображаемый в Личном кабинете, либо направляет Клиенту предложение о корректировке или, при отсутствии технической возможности, отказ в исполнении Заявки по электронной почте Клиента, указанной в реквизитах настоящего Договора, что также отображается в Личном кабинете. В случае формирования Заказа на оказание Услуг, Оператор направляет подписанные оригиналы Заказа на оказание Услуг почтовой связью с уведомлением о доставке. Копия Заказа на оказание Услуг направляется по факсу или по электронной почте в соответствии с разделом 14.
- 3.5.** В течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения оригинала Заказа на оказание Услуг Клиент обязан направить подписанный со своей стороны один экземпляр Заказа на оказание Услуг почтовой связью с уведомлением о доставке.

4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

- 4.1.** Услуги оказываются Клиенту в порядке, на условиях и с ограничениями, указанными в соответствующих Заказах на оказание Услуг.
- 4.2.** Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуг считается дата предоставления Клиенту удалённого доступа к соответствующей Услуге через Сайт - предоставление соответствующей Регистрационной информации в Личном кабинете, требующейся для удалённого использования соответствующих программ для ЭВМ в рамках оказания Услуг. Предоставление Клиенту удалённого доступа осуществляется только при условии выполнения Клиентом платежных и иных обязательств, предусмотренных разделом 6 настоящего Договора. На предоставленную Регистрационную информацию распространяется режим конфиденциальности, предусмотренный разделом 10 настоящего Договора.

- 4.3.** Особенности оказания соответствующих Услуг и иные существенные условия оказания Услуг устанавливаются соответствующими Заказами на оказание Услуг.

5. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ И ПРИЕМКИ УСЛУГ.

- 5.1.** Все расчёты по настоящему Договору осуществляются в рублях Российской Федерации посредством безналичного перечисления денежных средств на расчётный счёт Оператора.
- 5.2.** Расчёты осуществляются в соответствии с Заказом на оказание Услуг на условиях 100% авансирования в соответствии с п. 5.3 настоящего Договора, или оплаты по факту оказания Услуг в соответствии с п. 5.4 настоящего Договора. Порядок оплаты согласуется Сторонами в соответствующем Заказе на оказание Услуг.
- 5.3.** При авансовых условиях оплаты Клиент обязуется оплачивать 100% стоимости Услуг в течение 10 (десяти) календарных дней с даты подписания соответствующего Заказа на оказание Услуг.
- 5.4.** При условиях оплаты по факту оказания Услуг Оператор в срок до 5 (пятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, либо по факту оказания Услуг, оплачиваемых единовременными платежами, направляет Клиенту подписанный счет. Клиент обязан произвести оплату за соответствующие Расчетные периоды и Услуги, оплачиваемые единовременными платежами в течение 10 (десяти) дней с момента выставления счета Оператором на основании Акта об оказанных услугах.
- 5.5.** Оператор в срок до 5 (пятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, либо по факту оказания Услуг, оплачиваемых единовременными платежами, направляет Клиенту Акт об оказанных услугах, подписанный со своей стороны. В течение 5 (пяти) дней со дня получения от Оператора Акта об оказанных услугах Клиент обязан подписать и направить Оператору подписанный экземпляр акта либо в тот же срок представить мотивированный отказ в письменном виде от приемки услуг с описанием выявленных недостатков. Оператор устраняет недостатки Услуг, выявленные при приемке в сроки, согласованные Сторонами. При нарушении Клиентом сроков рассмотрения и подписания Акта об оказанных услугах соответствующий акт считается подтвержденным Клиентом без возражений, а услуги оказанными в полном объеме.
- 5.6.** Оператор оформляет и передает Клиенту счета-фактуры в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 5.7.** Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Оператора.
- 5.8.** Оказание Услуг по настоящему Договору подлежит обложению НДС на общих основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.9.** Клиент обязуется в письменной форме информировать Оператора (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи финансовых документов, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями Договора, а в части, не урегулированной Договором – в соответствии с условиями Заказов на оказание Услуг и действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2.** Клиенту известны важнейшие функциональные свойства программ для ЭВМ, удаленный доступ к которым предоставляется на условиях настоящего Договора и Заказов на оказание Услуг, согласно информации на Сайте. Клиент несет риск несоответствия указанных программ для ЭВМ своим пожеланиям и потребностям.
- 6.3.** Оператор не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования программ для ЭВМ.
- 6.4.** В связи с использованием при оказании Услуг компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, Стороны соглашаются с тем, что Оператор не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Оператора.
- 6.5.** Любые убытки, возмещение которых какая-либо из Сторон настоящего Договора вправе потребовать от другой Стороны, возмещаются в части, не покрытой неустойкой, которая подлежит уплате Стороной, нарушившей соответствующее обязательство, другой Стороне.
- 6.6.** Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду и любые другие косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в оказании каких-либо Услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.
- 6.7.** В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оплаты Оператор вправе требовать от Клиента уплаты неустойки в размере 0,1 % от суммы неисполненного денежного обязательства за каждый день просрочки платежа. Клиент обязан уплатить такую неустойку в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Оператора, изложенного в письменной форме.
- 6.8.** Ответственность Оператора за неисполнение обязательств по настоящему Договору ограничена размером прямого ущерба, причиненного Клиенту, и не может превышать стоимости оказания соответствующих Услуг за соответствующий Расчётный период.
- 6.9.** Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Клиента, совершенных с использованием Услуг.

6.10. Клиент не в праве без предварительного согласования с Оператором обрабатывать посредством использования Услуг персональные данные третьих лиц. Если Клиент посредством использования Услуг обрабатывает персональные данные, то в рамках настоящего Договора Клиент является оператором персональных данных и несет полную ответственность за такую обработку в соответствии с законодательством РФ и на основании п. 4 и 5 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных". В указанном случае Клиент самостоятельно получает все необходимые разрешения от субъекта персональных данных на обработку его персональных данных Оператором по поручению Клиента посредством использования Услуг.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 7.1.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть вследствие чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств; в число таких обстоятельств входит война (включая локальные конфликты), мятежи, саботаж, пожары, взрывы, наводнение или иное стихийное бедствие.
- 7.2.** Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие издания нормативных правовых актов государственных органов Российской Федерации, субъектов Федерации или органов местного самоуправления, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по Договору.
- 7.3.** Стороны не несут ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сетей уполномоченными государственными органами, при передаче сетей какой-либо из Сторон в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 7.4.** Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) дней уведомить другую Сторону о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы как на основание, освобождающее ее от ответственности.
- 7.5.** Наличие непреодолимой силы продлевает срок выполнения Сторонами обязательств по Договору пропорционально сроку ее действия. В случае если действие непреодолимой силы продлится более шести месяцев, Стороны могут, по предложению одной из Сторон согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения Договора.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 8.1.** При возникновении споров по настоящему Договору обязательным является предъявление претензии, срок рассмотрения которой устанавливается в 30 дней с даты ее получения стороной.
- 8.2.** Претензия и отзыв на нее вручаются либо под расписку, либо почтовым отправлением с уведомлением.
- 8.3.** В случае невозможности урегулирования споров и разногласий в претензионном порядке, Стороны вправе передать их на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы. Исковое заявление может быть подано не ранее чем через 30 дней с даты получения претензии стороной.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

- 9.1.** Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями Сторон, дата указана на первой странице Договора, и действует в течение 1 (одного) года.
- 9.2.** Договор считается автоматически пролонгированным на 1 (один) год, если ни одна из Сторон не заявит об обратном за месяц до истечения срока действия Договора, указанного в п. 9.1.
- 9.3.** Договор может быть расторгнут:
- По соглашению Сторон;
 - По инициативе Клиента. При этом Клиент обязан уведомить Оператора о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора, а также произвести оплату всех Услуг, полученных до момента расторжения Договора и выплатить компенсационную выплату в соответствии с п. 2.4.4 и 2.4.5. и условиями соответствующих Заказов на оказание услуг.
 - По инициативе Оператора. При этом Оператор обязан уведомить Клиента о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
- 9.4.** В случае расторжения Договора Данные Клиента, накопившиеся на сервере Оператора за весь период оказания Услуг, подлежат уничтожению в течение 2 (двух) месяцев с момента расторжения Договора, если Клиент не заявит об обратном. По запросу Клиента Оператор оказывает услуги по хранению Данных Клиента после расторжения Договора. Порядок, сроки и стоимость такого хранения оговариваются Сторонами в отдельном соглашении.
- 9.5.** Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, только если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на это представителями Сторон, в этом случае они являются его неотъемлемой частью.
- 9.6.** При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов.
- 9.7.** В случае изменения политики соответствующего Правообладателя в области ценообразования и/или распространения программ для ЭВМ Оператор может потребовать от Клиента заключения соответствующего дополнительного соглашения к настоящему Договору. Отказ Клиента от

заключения вышеуказанного дополнительного соглашения или его умолчание по истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Оператора является основанием для одностороннего расторжения настоящего Договора.

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

10.1. Руководствоваться в работе Соглашением №ГК0007 о неразглашении конфиденциальной информации от 12 мая 2015 г.

10.2. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора, за исключением информации, которая не может быть конфиденциальной, согласно законодательству РФ. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (Трех) лет после его окончания каждая Сторона обязуется не раскрывать без предшествующего письменного согласия другой Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от раскрывающей Стороны. Когда любая информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Сторона, раскрывающая такую информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо связано положениями данного Договора.

10.3. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию (либо устно, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от другой Стороны, либо в письменной форме), не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее деловых и финансовых данных того же уровня важности.

10.4. Несмотря на любые другие положения, информация, полученная принимающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, принимающая Сторона не подпадает под обязательства о сохранности конфиденциальности в отношении такой информации, если информация удовлетворяет одной из следующих характеристик:

- информация во время ее раскрытия является публично известной;
- информация представлена Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
- информация получена от любого третьего лица на законном основании;
- информация должна быть раскрыта в соответствии с соответствующим законом, прочим нормативно – правовым актом, судебным актом, при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

10.5. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб, на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

10.6. Оператор имеет возможность, по согласованию с Клиентом, сообщать третьим лицам в любой форме (письменно, устно) сведения о факте сотрудничества с Клиентом, заключения настоящего Договора, его условиях, ходе и результатах его исполнения.

- 10.7.** Оператор обязуется в письменной форме, указанной в Приложении 4, информировать Клиента о факте предоставления информации третьим лицам, заблаговременно за 10 (десять) рабочих дней до дня предоставления доступа к информации.
- 10.8.** Оператор в праве без дополнительных согласований с Клиентом сообщать третьим лицам в любой форме (письменно, устно) сведения о факте сотрудничества с Клиентом, заключения настоящего договора в случаях в соответствии с действующим законодательством РФ.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ

- 11.1.** Перерыв в оказании Услуги означает полную невозможность использования Услуги по причине, возникшей в зоне ответственности Оператора. Случаи перерыва в оказании Услуги регламентируются Приложением №3 «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)» к настоящему Договору.
- 11.2.** В случае нарушения качества услуги в течение двух месяцев Клиент имеет право расторгнуть заключенное соглашение и получить последнюю резервную копию данных, копию настроек системы, достаточную для восстановления работы системы на других инстансах ServiceNow. Оператор обязуется уплатить Клиенту компенсационную выплату: аванс, пропорционально сроку предоставления услуг Оператором.

12. ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- 12.1.** Клиент обязан воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования Облачной платформы.
- 12.2.** Клиент обязан осуществить действия по обеспечению безопасности собственного доступа в сеть Интернет.
- 12.3.** Клиент обязан осуществлять действия по препятствованию распространения спама и вредоносного программного обеспечения с использованием Облачной платформы.
- 12.4.** В целях осуществления вышеперечисленных требований Клиент берет на себя обязательства:
- не отправлять с использованием Облачной платформы информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;
 - не распространять материалы, относящиеся к порнографии, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующие насилие или экстремизм, разжигающие расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели;
 - не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

- не использовать Облачную платформу для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в распространении спама);
- не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Клиента на такое использование.

- 12.5.** Клиент самостоятельно несет риски реализации угроз несанкционированного доступа, связанных с нарушением конфиденциальности аутентификационной информации. В случае установления данных нарушений информационной безопасности Клиент должен незамедлительно предоставить Оператору всю имеющуюся у него информацию об источнике и характере нарушений и принять необходимые меры по препятствованию незаконной деятельности, включая приостановку потребления Услуги до устранения причин нарушения информационной безопасности.
- 12.6.** Остальные риски информационной безопасности несет на себе Оператор.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 13.1.** Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.
- 13.2.** Если иное не определено настоящим Договором, обмен информацией (материалами) между Сторонами по настоящему Договору совершается исключительно в письменной форме. Письменные сообщения Сторон (в том числе претензии, уведомления и др.) отправляются по почте, факсу, электронной почте, курьером, выдаются Стороне (её уполномоченному представителю) на руки или доставляются другими способами, позволяющими зафиксировать факт (дату, время) его передачи и отправителя. Для определения аутентичности сообщения, составленного на бумажном носителе, достаточно визуального, без применения специальных знаний и технических средств, сличения образцов подписей ответственных лиц Сторон и оттисков печати на документе с образцами, имеющимися в распоряжении Сторон. Обмен сообщениями по электронной почте считается совершённым только после получения соответствующего подтверждения от Стороны, получившей сообщение.
- 13.3.** Настоящий Договор в совокупности со всеми вступившими в силу Заказами на оказание Услуг содержит окончательные и полные условия соглашения Сторон и заменяет всю предшествующую переписку и предварительные переговоры Сторон по его предмету. Любая договоренность между Сторонами, влекущая за собой новые обязательства, не предусмотренные настоящим Договором и вступившими в силу Дополнительными соглашениями, считается действительной, если она подтверждена Сторонами в письменной форме в виде дополнительного соглашения к настоящему Договору.
- 13.4.** Договор подлежит исполнению и толкованию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Названия статей, размещение пунктов и последовательность изложения условий об обязательствах Сторон в тексте Договора не определяют значение его условий: при толковании условий Договора буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений определяется в соответствии со значением терминов,

установленных согласно законодательным и иным нормативным актам, регламентирующим соответствующие предмету толкования правоотношения.

13.5. Все исправления по тексту настоящего Договора, в том числе исправления текста, сделанные от руки или путем внесения данных с использованием любого печатающего устройства, имеют юридическую силу только в том случае, если они удостоверены подписями уполномоченных лиц Сторон и печатями в каждом отдельном случае.

13.6. Под рабочими днями в целях исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

13.7. В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пять) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.

14. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

	«Оператор»	«Клиент»
Полное наименование сторон:	ООО «ТехноСерв АС»	ООО «Русагро-Центр»
Адрес места нахождения:	109052, Россия, г. Москва, Смирновская ул., д. 10, стр. 3.	142770, г. Москва, поселок Коммунарка, Промышленная зона, вл.№2
Адрес для переписки:	109052, Россия, г. Москва, Смирновская ул., д. 10, стр. 3.	
ИНН:	7722286471	5003048874
КПП:	772201001	775101001
Банк	ОАО «ВБРР»	
Расчетный счет:	40702810000000005368	
БИК:	044525880	
Корреспондентский счет:	30101810900000000880 в ГУ Банка России по ЦФО	
Контактные данные по финансовым вопросам (ФИО, Е-mail, Телефон, Факс)	Перепелицына Любовь Ивановна, LPerepelitsyna@technoserv.com , тел. +7 (495) 648-08-08, доб.4752, факс +7 (495) 648-08-07	
Контактные данные по	Лялеко Владимир Валерьевич, VLialeko@technoserv.ru тел. +7 (495) 648-08-08,	

техническим вопросам (ФИО, E-mail, Телефон, Факс)	доб.7258, факс +7 (495) 648-08-07	
--	--------------------------------------	--

Подписи сторон:**От Оператора:****От Клиента:**

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: Неретина Е.А.

Ф.И.О.: _____

Должность: заместитель генерального
директора

Должность: _____

М.П.

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1**К Договору № 2187-11.15 от 29.05.2015 г.
об оказании услуг на базе облачной платформы****Термины и определения**

- 1.1. Правообладатель** – обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 1.2. Оператор** – сторона настоящего Договора, которая оказывает Клиенту Услуги согласно условиям настоящего Договора и Заказов. Настоящим Оператор подтверждает, что обладает всеми законными основаниями для оказания Услуг, а также действует в пределах прав и полномочий, полученных от Правообладателей или лиц, уполномоченных Правообладателями.
- 1.3. Клиент** – сторона настоящего Договора, получающая от Оператора Услуги согласно условиям настоящего Договора и Приложений.
- 1.4. Заказ на оказание Услуг (далее Заказ)** – документ, содержащий подробное описание и детализированные условия (порядок) оказания Услуг. Соответствующий Заказ на оказание Услуг приобретает юридическую силу и становится неотъемлемой частью настоящего Договора с момента подписания его обеими Сторонами.
Форма Заказа на оказание Услуг содержится в Приложении №2.
- 1.5. Сайт** – официальный веб-сайт Оператора (совокупность информации (электронные документы, программное обеспечение, базы данных), объединенная под одним адресом сайта в сети Интернет), являющийся частью Облачной платформы, размещенный по адресу в сети Интернет: www.ts-cloud.ru, который, помимо прочего, содержит:
 - общую информацию по услугам, плановым регламентным и срочным работам, все официальные документы Оператора и т.д.;
 - Личный кабинет Клиента, содержащий информацию о перечне, стоимости и условиях предоставления Услуг по настоящему Договору, тексты настоящего Договора и всех Заказов.
- 1.6. Личный кабинет** – специальный раздел Сайта, в котором Клиент может просматривать заказанные Услуги и оформлять Заявки на оказание услуг.
- 1.7. Аутентификационные данные** – логин и пароль, позволяющие идентифицировать и авторизовать Клиента в Личном кабинете, предоставляемые Клиенту на условиях раздела 3 настоящего Договора.
- 1.8. Авторизация** – процедура ввода Аутентификационных данных на Сайте, производимая с целью идентификации Клиента и получения доступа к Личному кабинету.
- 1.9. Заявка на оказание Услуг** – оформляемый Клиентом в электронной форме и отображаемый в Личном кабинете перечень Услуг, на которые необходимо оформить Заказ на оказание Услуг.
- 1.10. Программы для ЭВМ** – охраняемый законом результат интеллектуальной деятельности, представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата,

включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порожаемые ею аудиовизуальные отображения, используемый Оператором для оказания Услуг.

- 1.11. Услуга** – осуществление Оператором деятельности (определенных действий) с использованием Облачной платформы, направленной на предоставление функциональных возможностей программ для ЭВМ посредством предоставления удалённого доступа через сеть Интернет в соответствии с условиями настоящего Договора, осуществляемая по заданию Клиента на платной основе непрерывно либо периодически, а также сопутствующие работы/услуги, определенные в соответствующем Заказе, оплачиваемые, как правило, на условиях единовременных платежей. Перечень и стоимость Услуги приведены на Сайте и в Личном кабинете.
- 1.12. Персональные данные** – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ).
- 1.13. Данные Клиента** – любая информация, содержащая какие-либо сведения о Клиенте, хранящаяся на сервере Оператора и необходимая для надлежащего оказания Услуги.
- 1.14. Оператор персональных данных** – в рамках настоящего договора это юридическое лицо, организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, данных Клиента, а также определяющее цели и содержание обработки таких данных.
- 1.15. Расчетный период** - полный календарный месяц или квартал, в котором оказывались Услуги Клиенту. Расчетный период указывается в каждом конкретном Заказе. Для Услуг, оплачиваемых на условиях единовременных платежей, в Заказе на оказание Услуг может быть предусмотрен иной расчетный период.
- 1.16. Регистрационная информация** – пара логин/пароль, и/или сертификат VPN, и/или иная аналогичная информация, с использованием которой Клиент может получить удалённый доступ и начать полнофункциональное пользование соответствующими Услугами на условиях настоящего Договора. Регистрационная информация предоставляется на каждую Услугу в течение трех рабочих дней с момента заказа Услуги в случае наличия технической возможности.
- 1.17. ЭВМ** – электронная вычислительная машина, программируемое электронно-вычислительное устройство для обработки данных, передачи и хранения информации.
- 1.18. Облачная платформа** – программно-аппаратный комплекс Оператора, состоящий из компьютерного и сетевого оборудования и систем хранения данных, размещенный в Центре обработки данных Оператора, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуг.
- 1.19. Центр обработки данных Оператора** - специализированное помещение, в котором Оператором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление Услуг с

заданными параметрами качества (размещаются серверное и сетевое оборудование Оператора, системы хранения данных Оператора и т.д.).

- 1.20. Центр поддержки Оператора** – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Оператора, служащая для управления процесса устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма программ для ЭВМ, а также предоставления информации по соответствующим Услугам.
- 1.21. Инцидент** – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ для ЭВМ, которое привело к частичному прерыванию или полной невозможности использования Услуг Клиентом.
- 1.22. Заявка** – корректно оформленное в электронной форме сообщение Клиента, направленное согласно Соглашению об уровне обслуживания (SLA), о следующем:
- Инциденте (далее Инцидент);
 - запросе на обслуживание или предоставление информации (далее Запрос);
 - запросе на изменение объемов и/или типов Услуг (далее Изменение).
- 1.23. Плановые регламентные работы** (далее Регламент) – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния Облачной платформы и/или Центра обработки данных Оператора. Выполняются силами Оператора и/или его подрядчиков.
- 1.24. Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей Облачной платформы и/или Центра обработки данных Оператора. Выполняются силами Оператора и/или его подрядчиков.
- 1.25. Техническая поддержка** – плановые и срочные работы, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы программ для ЭВМ. Не включает в себя реализацию запросов на изменение штатного функционала. Реализация запросов на изменение штатного функционала может осуществляться Оператором на коммерческой основе и потребует отдельного Заказа к Договору.
- 1.26. Рабочие часы Оператора** – промежуток времени с 9:00 до 18:00 (по Московскому времени) в официально рабочие дни в РФ.
- 1.27. Время реакции** – максимальный промежуток времени с момента получения Заявки до получения подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.
- 1.28. Время решения** – промежуток времени с момента получения Заявки до:
- полного устранения или предложения альтернативного пути решения проблемы, вызвавшей Инцидент;
 - реализации или отказа в реализации запрошенного в Заявке изменения объемов Услуг;
 - реализации запрошенного в Заявке обслуживания;
 - предоставления или отказа в предоставлении запрошенной информации.

Подписи сторон:

От Оператора:

Наименование: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: Неретина Е.А.

М.П.

От Клиента:

Наименование: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

**К Договору № 2187-11.15 от 29.05.2015 г.
об оказании услуг на базе облачной платформы**

Форма Заказа на оказание Услуг

Заказ на оказание Услуг № _____ от «___» _____ 2015 г.

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.1. Оператор оказывает Клиенту в соответствии с настоящим Договором следующие Услуги:

№ п/п	Наименование услуги	Потребность (количественные показатели услуги)
1		
2		
3		

1.2. Услуги оказываются в период:

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Уровень технической поддержки: _____

2.2. Аутентификационные данные для доступа к Личному кабинету:

_____.

2.3. Регистрационная информация для доступа к Услугам:

_____.

2.4. Иные условия предоставления Услуг: _____

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

3.1. Расчётные периоды: _____.

3.2. Дата начала расчетного периода: _____.

3.3. Условия оплаты: _____.

3.4. Перечень и стоимость оказываемых услуг:

Наименование услуг	Стоимость Услуги, (рубли) в т.ч. НДС (%)
Единовременные услуги:	
1.	
2.	
ИТОГО единовременных услуг:	
Услуги расчетного периода:	
1.	
2.	
ИТОГО Услуги Расчетного периода:	

3.5. Итого стоимость услуг: _____ (_____ рублей _____ копеек), в т.ч. НДС (%) - _____ (_____ рублей _____ копеек).

Итого стоимость услуг расчетного периода:

_____ (_____ рублей _____ копеек), в т.ч. НДС (%) - _____
(_____ рублей _____ копеек).

Клиент оплачивает все услуги в соответствии с условиями настоящего Заказа и Договора № 2187-11.15 от «29» мая 2015 г.

3.6. Вся стоимость услуг приведена в рублях РФ (с учетом НДС).

4. УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

4.1. Датой подключения услуг является: _____.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. В случае досрочного полного или частичного отказа от Услуг (уменьшения количества или состава Услуг по инициативе Клиента) Клиент уведомляет Оператора не менее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней. Оператор и Клиент выполняют взаиморасчеты по фактически оказанным Услугам и поступившим оплатам.

6. Во всем остальном, что не оговорено настоящим Заказом, Стороны руководствуются условиями Договора.

7. Настоящий Заказ на оказание Услуг составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Подписи сторон:

От Оператора:

Наименование: _____
Подпись: _____
Ф.И.О.: _____
Должность: _____

М.П.

От Клиента:

Наименование: _____
Подпись: _____
Ф.И.О.: _____
Должность: _____

М.П.

ФОРМУ СОГЛАСОВАЛИ:

Подписи сторон:

От Оператора:

Наименование: _____
Подпись: _____
Ф.И.О.: Неретина Е.А.
Должность: Заместитель генерального
директора

М.П.

От Клиента:

Наименование: _____
Подпись: _____
Ф.И.О.: _____
Должность: _____

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
К Договору № 2187-11.15 от 29.05.2015г.
об оказании услуг на базе облачной платформы

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1.** Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и Заказов на оказание Услуг (далее именуются по тексту – «Договор» и «Заказы» соответственно) и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Заказов Услуг.
- 1.2.** Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора и Заказами.

2. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

- 2.1.** Сроки обработки Заявок Клиента зависят от категории, приоритета Заявок и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящего Соглашения.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования программ для ЭВМ.
Заявка на обслуживание и предоставление информации	Заявка на предоставление технической информации об Услугах, в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности
	<ul style="list-style-type: none"> • Восстановление доступа к программам для ЭВМ после утери учетных данных; • Восстановление данных программ для ЭВМ из резервной копии;
Заявка на изменение	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг.
Регламентные работы	Бэкапирование

Таблица 2. Определение приоритета Заявки категории Инцидента:

Приоритет Заявки	Описание
Критичный	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с проблемами на Облачной платформе и/или Центре обработке данных Оператора.
Высокий	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала, или замедление доступа к Услугам. Например: отсутствие возможности использования системы отдельными пользователями, неработоспособность отдельных функций ПО, существенные проблемы с производительностью.

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок:

Плановые параметры оказания услуги

Но мер SL A	Услуга по SLA/Состав сервисов (в Услуги входят перечисленные ниже работы)	Схема		Инцидент				Заявка на обслуживание и предоставление информации			Изменение			Реглам ент (план и частот а)	Тип обслужи вания	Пользо ватели услуги	Подря дчик	Должност ь/ФИО
		Реше ния	Оказ ания	Дос туп нос ть	Реакц ия (час)	Реше ние (час)	Оценка (от 1 до 5)	Реакц ия (час)	Решен ие (час)	Оценка (от 1 до 5)	Реакц ия (час)	Реше ние (час)	Оценка (от 1 до 5)					
S-001	Поддержка ServiceNow	5*9	7*24	99,5			4,5	24	24	4,75	16	догов орно е	4,75		адресное			
1	Установка обновления										16	догов орно е	4,75		изменен ие			
2	Установка патчей										16	догов орно е	4,75		изменен ие			
3	Полное резервное копирование информации с серверов													1 раз в 7 календарных дней	регламе нт			
4	Инкрементальное резервное копирование информации с серверов													1 раз в сутки	регламе нт			
5	Устранение ошибок в работе серверной части (критичный)				1	8	4,5								инциден т			

Но мер SL A	Услуга по SLA/Состав сервисов (в Услуги входят перечисленные ниже работы)	Схема		Инцидент				Заявка на обслуживание и предоставление информации			Изменение			Реглам ент (план и частот а)	Тип обслужи вания	Пользо ватели услуги	Подря дчик	Должност ь/ФИО
		Реше ния	Оказ ания	Дос туп нос ть	Реакц ия (час)	Реше ние (час)	Оценка (от 1 до 5)	Реакц ия (час)	Решен ие (час)	Оценка (от 1 до 5)	Реакц ия (час)	Реше ние (час)	Оценка (от 1 до 5)					
6	Устранение ошибок в работе серверной части (высокий)				4	16	4,5											
7	Консультации по работе в системе							24	24	4,75					Заявка на обслужи вание и предоста вление информа ции			

- 2.2. Схема осуществления полного резервного копирования информации с серверов:
 - 2.2.1. Срок хранения данных 7 календарных дней.
 - 2.2.2. Резервное копирование осуществляется только по активным объектам.
 - 2.2.3. Производится 1 раз в неделю в субботу.
- 2.3. Схема осуществления инкрементального резервного копирования информации с серверов:
 - 2.3.1. Срок хранения данных 7 календарных дней.
 - 2.3.2. Резервное копирование осуществляется только по активным объектам.
 - 2.3.3. Производится 1 раз в день, в 24:00.
- 2.4. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Клиентом уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 5.1. настоящего Соглашения.
- 2.5. Схема оказания услуги и поддержки:
 - 2.5.1. Услуга оказывается по схеме 7x24 (круглосуточно, без учета выходных и праздничных дней);
 - 2.5.2. Услуга поддерживается по схеме 5x9 (в рабочие дни, за исключением официальных праздников и выходных, с 09:00 до 18:00, без перерывов на обед).

3. УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Клиента. Уровень технической поддержки «Стандарт») включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 2.1 настоящего Соглашения.
- 3.2. Техническая поддержка полностью включена в стоимость Заказа и не требует дополнительной оплаты.
- 3.3. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Оператора у Клиента, не предусмотренных Договором, Заказами и настоящим Соглашением, Клиент в порядке, предусмотренном Договором, направляет Оператору заявку, содержащую информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).
- 3.4. Оказание Дополнительных услуг оформляется новым Заказом на оказание Услуг.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК

- 4.1. Заявка подаётся Клиентом с использованием следующих реквизитов Центра поддержки Оператора:
 - телефонный номер: **+7 (495) 727-10-27**;
 - адрес электронной почты: support@technoserv.com
- 4.2. В случае изменения реквизитов Центра поддержки Оператора, актуальные реквизиты будут опубликованы на Сайте Оператора в Личном кабинете Клиента.
- 4.3. В направляемой Заявке Клиент указывает следующую информацию:
 - идентификационные данные Услуги (номер Договора и название Услуги);
 - подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png)

при этом одна заявка должна содержать описание лишь одного инцидента или задачи;

- URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);
- логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

5.1. Оператор предоставляет Клиенту доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 4.

Категория	Показатель доступности в Расчетный период / время отклика в расчетный период
Доступность услуги (в целом)	99,5% (время простоя не более 1,83 дня в год)
Доступность ПО	99,5% (время простоя не более 1,83 дня в год)
Доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных)	99,5% (время простоя не более 1,83 дня в год)
Доступность сети	99,5% (время простоя не более 1,83 дня в год)
Доступность сервисов дата-центра (электропитание, теплоснабжение, вентиляция, кондиционирование)	99,5% (время простоя не более 1,83 дня в год)
Время генерации страницы на сервере (мс) ¹	Не более 1000
Время генерации страницы на клиенте (мс) ²	Не более 10003
Время доставки страницы по сети (мс) ⁴	Не более 7005

5.2. Свое мнение о качестве предоставления Клиент выражает в виде оценки по каждому обращению. Оценка Клиента должна стремиться к показателю 4,75 из 5 возможных. В случае если оценка попадает в диапазон от 1 до 3, то требуется комментарий от Клиента для возможности разбора причин недовольства. В случае если оценка попадает в диапазон от 4 до 5, комментарий Клиента не требуется. Оценка не влияет на финансовые показатели.

5.3. Оператор имеет право, по согласованию с Клиентом, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать

¹ Функция включается для некоторых ролей в интерфейсе системы по требованию Клиента индикатором в правом нижнем углу.

² Функция включается для некоторых ролей в интерфейсе системы по требованию Клиента индикатором в правом нижнем углу.

³ Время генерации страниц на клиенте при условии использования Google Chrome или Mozilla Firefox актуальной версии на рабочей станции с ОС Windows 8 и старше, с процессорами не ниже Intel Core i3, оперативной памятью не менее 4Гб, в отсутствие других приложений.

⁴ Функция включается для некоторых ролей в интерфейсе системы по требованию Клиента индикатором в правом нижнем углу.

⁵ Время доставки страницы, не содержащей тяжёлых бинарных данных, по сети в пределах инфраструктуры.

данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 5. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Клиента
1	Плановые регламентные работы	1-ый и 3-ий четверг каждого месяца, с 18:00-22:00МСК	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перерыва путём опубликования информации на сайте Оператора.
2	Срочные работы	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа. Во внерабочее время заказчика	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки.

5.4. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и/или технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

- нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
- превышения использования ресурсов Клиентом, предоставленных Оператором в рамках предоставленного права использования программ для ЭВМ;
- неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Клиентом;
- доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;
- обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

5.5. Под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Клиента, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Оператором сроков реакции или решения, предусмотренных Таблицей 3 настоящего Соглашения.

5.6. Для получения компенсации Клиенту необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Оператор обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Клиенту компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

Подписи сторон:**От Оператора:****От Клиента:**

Подпись: _____
Ф.И.О.: Неретина Е.А.
Должность: заместитель генерального
директора

М.П.

Подпись: _____
Ф.И.О.: _____
Должность: _____

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
К Договору № 2187-11.15 от 29.05.2015 г.
об оказании услуг на базе облачной платформы

**Образец информационного письма при информировании Клиента о
предоставлении информации третьим лицам**

Настоящим письмом ООО «ТехноСерв АС» информирует Вас о предоставлении данных третьим лицам (ServiceNow) с целью проведения аудита _____ (дата).

Заместитель генерального директора _____

(Ф.И.О., подпись)

М. П.