

ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг технической поддержки Индивидуальным предпринимателем Федорченко Дмитрием Сергеевичем ОГРНИП 318547600135398 («Группа IT компаний TURAN»), именуемым в дальнейшем «Оператор», владельцу программного обеспечения, присоединившемуся к предложенному договору в целом, именуемому в дальнейшем «Заказчик»

1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- 1.1. Настоящий договор является договором присоединения (ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации) и заключается путем подписания Заказчиком Приложения №1 к Договору и направления Приложения №1 Оператору.
- 1.2. Договор, изменения, вносимые в него Оператором, или обновленные редакции Договора публикуются на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.gk-turan.ru).
- 1.3. Подписанием Приложения №1 Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с настоящим Договором в редакции, в которой он размещен на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату направления Заказчиком Приложения №1 и согласен с условиями, изложенными в нем.
- 1.4. Оператор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в положения настоящего Договора, не допуская снижения уровня обслуживания Заказчиков.
- 1.5. Место заключения Договора – город Новосибирск.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **ПО** – совокупность программного обеспечения, перечисленных в Приложении №1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.2. **Техническая поддержка** – совокупность видов сервисных услуг по обслуживанию ПО.
- 2.3. **Заявка** – уведомление Заказчиком Оператора о возникшей ошибке в работе ПО, необходимости внесения изменений в настройки ПО или предоставлении информации по работе ПО. Заявка подается Заказчиком по форме, предусмотренной настоящим Договором.
- 2.4. **Время реакции** – интервал времени с момента регистрации Заявки до начала работы над ней.
- 2.5. **Рабочий день** – промежуток времени с 05-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- 2.6. **Баг** – техническая ошибка в работе ПО или расхождение в работе ПО с техническим заданием, на основе которого разрабатывалось ПО.
- 2.7. **Минимальное учетное время** – минимальное количество минут, которое учитывается при определении стоимости технической поддержки.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1 Оператор обязуется по Заявке Заказчика оказать услуги по технической поддержке сайтов, указанных в Приложении № 1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 3.2. Перечень услуг, которые могут быть оказаны Оператором в рамках технической поддержки:
 - 3.2.1. исправление "багов", ошибок в работе программного обеспечения;

- 3.2.2. резервное копирование базы данных по Заявке Заказчика;
- 3.2.3. резервное копирование кода программного обеспечения по Заявке Заказчика;
- 3.2.4. настройка сервера;
- 3.2.5. доработка программного обеспечения по Заявке Заказчика, в случае если сумма доработки не превышает 30 000 рублей.
- 3.3. Услуги, указанные Заказчиком в п. 3.2. настоящего Договора, выполняются Оператором по Заявке Заказчика.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ЗАЯВКИ ОТ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заявка Заказчика может быть принята Оператором в любом из каналов обмена информацией:

- 4.1.1. на e-mail Оператора support@gk-turan.ru;
- 4.1.2. по телефону Оператора +7 (383) 207 98 15;
- 4.1.3. портале технической поддержки support.gk-turan.ru;
- 4.1.4. Дополнительные каналы обмена информацией, выделенные Оператором для Заказчика и указанные в Приложении №1.

4.2. Заявки, переданные Оператору по указанным каналам обмена информацией, считаются направленными уполномоченным представителем Заказчика. Заказчик самостоятельно при необходимости предпринимает меры, направленные на ограничение допуска к указанным в п. 4.1. каналам обмена информацией третьих лиц.

4.2. При обращении в техническую поддержку Заказчик обязан заполнить Заявку по утвержденной форме, в которой должен указать следующие сведения:

- адрес сайта;
- страницу, на которой возникла ошибка;
- дату и время возникновения ошибки;
- суть или та форма, в которой проявляется ошибка;
- указать логин пользователя, у которого проявилась ошибка;
- описать текстом суть ошибки;
- описать текстом правильный сценарий поведения программы (как ПО должно работать по мнению Заказчика);
- если дата первичного обнаружения ошибки отличается от текущей, то сообщить дату и время первичного обнаружения бага.

4.3. Заказчик вправе приложить к Заявке полный принтскрин экрана с изображением ошибки или видео с экрана компьютера, который(ое) позволяет однозначно идентифицировать ошибку и заполнить недостающие сведения, указанные в п. 4.2. Договора.

4.4. Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку должен строго придерживаться правила – одной Заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Заявки новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Заявки.

4.5. Каждой Заявке в техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер. Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот регистрационный номер.

4.6. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Заявки. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Оператором.

4.7. Заказчик обязан предоставлять Оператору запрошенные сведения по Заявке в течение 1 часа.

В случае превышения указанного срока, общий срок выполнения Заявки может быть увеличен на размер такого превышения.

4.8. При отсутствии реакции Заказчика на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней Заявка считается неактуальной, в таком случае работа Оператора над Заявкой прекращается. В этом случае Заказчик обязан оплатить стоимость технической поддержки по установленным тарифам. При поступлении от Заказчика информации по закрытой таким способом Заявке регистрируется новая Заявка и связывается с уже закрытой для использования ранее предоставленной информации.

4.9. Для доставки ответа Оператор использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. Могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, удаленный доступ к рабочему месту Заказчика, а также любые другие способы доставки по усмотрению Оператора.

4.10. После доставки Заказчику исчерпывающего ответа Оператора и/или выполнения Оператором соответствующих работ Заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, выполнении иных работ (Завершенная заявка). В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением заявки, выполнение заявки продолжается.

Завершенная Заявка переходит в состояние закрытой после получения Оператором подтверждения от Заказчика о решении Заявки.

В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии Заявки в течение 24 часов, заявка считается закрытой.

5. ПРИОРИТЕТ ЗАЯВКИ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

5.1. Все заявки квалифицируются по 4 приоритетам:

5.1.1. **Приоритет 1** имеет Заявка, в которой указана аварийная ситуация, блокирующая работу ПО;

5.1.2. **Приоритет 2** имеет Заявка, в которой указана аварийная ситуация, при которой ПО функционирует частично, либо с низкой производительностью;

5.1.3. **Приоритет 3** имеет Заявка, в которой указано, что продукция функционирует, требуется Техническая консультация.

5.1.4. **Приоритет 4** имеет Заявка, в которой указано, что продукция функционирует, требуется расширение функционала или доработка Продукции.

6. РЕЖИМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

6.1. Работы по технической поддержке выполняются Оператором по рабочим дням с 05 до 18 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

6.2. Минимальное учетное время, затрачиваемое специалистом центра технической поддержки на одну Заявку Заказчика, составляет 20 минут.

7. СРОК РЕАГИРОВАНИЯ НА ЗАЯВКУ ЗАКАЗЧИКА

7.1. Время регистрации Заявки Заказчика и реакции Оператора на Заявку включает в себя только рабочее время.

7.2. Заявка в техническую поддержку должна быть зарегистрирована Оператором в течение 3 рабочих часов с момента поступления.

7.3. Каждой Заявке Оператор присваивает уникальный регистрационный номер.

7.4. Заказчик может уточнить номер Заявки, приоритет и срок исполнения и/или ответа на Заявку на портале support@gk-turan.ru.

7.5. Заявка с приоритетом 1 обрабатывается Оператором в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения Заявки с приоритетом 1 исполняется в течение времени, не превышающего 4 рабочих часа. Если решение Заявки с

приоритетом 1 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной Заявки.

7.6. Заявка с приоритетом 2 обрабатывается Оператором в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения Заявки с приоритетом 2 исполняется в течение времени не превышающий 8 рабочих часов. Если решение Заявки с приоритетом 2 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной Заявки.

7.7. Заявка с приоритетом 3 обрабатывается Оператором в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения Заявки с приоритетом 3 исполняется в течение времени не превышающий 5 рабочих дней. Если решение Заявки с приоритетом 3 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с полным описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной Заявки.

7.8. Заявка с приоритетом 4 обрабатывается Оператором в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения Заявки с приоритетом 4 исполняется в течение времени не превышающий 10 рабочих дней. Если решение Заявки с приоритетом 4 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной Заявки.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

8.1. Стоимость технической поддержки определяется как произведение стоимости часа и количество затраченного Оператором времени на техническую поддержку, но не может быть меньше Минимального учетного времени.

8.2. Стоимость часа работы Оператора определена в Тарифах технической поддержки, утвержденных Оператором и опубликованных на его сайте gk-turan.ru.

8.3. Стоимость услуг и содержание тарифов могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке путем утверждения новых Тарифов и опубликования их на сайте Оператора gk-turan.ru.

Изменение стоимости услуг, содержания тарифов вступает в силу не ранее чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента опубликования Тарифов с новыми условиями оплаты.

Получение Заказчиком любых услуг после введения в действие новых условий оплаты означает полное принятие Заказчиком новых условий оплаты.

8.4. Услуги Оператора не облагаются НДС в соответствии с п. 2 ст. 346.11 НК РФ, в связи с применением Оператором упрощенной системы налогообложения.

8.5. Заказчик обязан оплачивать работы Оператора в течение 3х рабочих дней с момента выставления счета.

8.6. Выплата вознаграждения Оператору производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Оператора, указанным в настоящем Договоре. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

9. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ

9.1. Заказчик обязан проверить и принять услуги по технической поддержке в течение 24 часов с момента уведомления Оператором через любой из каналов обмена информацией.

9.2. В случае отсутствия ответа от Заказчика в течение 24 часов, Заявка считается принятой и выполненной Оператором в полном объеме и подлежит оплате Заказчиком.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. В случае неисполнения или несвоевременного исполнения Оператором по его вине обязанностей, предусмотренных Договором, Заказчик вправе требовать уплаты Оператором пени в размере 0,1% от стоимости услуг по технической поддержке по Заявке

за каждый день просрочки, но не более 10% стоимости технической поддержки по Заявке за весь период просрочки, путем предъявления письменной претензии.

10.2. В случае неисполнения или несвоевременного исполнения Заказчиком обязанности по оплате стоимости технической поддержки, Оператор вправе требовать уплаты Заказчиком пени в размере 0,1% от неоплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, но не более 10% неоплаченной в срок суммы за весь период просрочки, путем предъявления письменной претензии.

10.3. По вопросам, неурегулированным Договором, Стороны несут ответственность по основаниям и в размерах, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны разрешают путем переговоров.

11.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на письменную претензию – 5 (пять) рабочих дней с момента получения претензии.

11.3. По истечении срока, указанного в п. 11.2. настоящего Договора, при отсутствии ответа на претензию / при получении неудовлетворительного ответа Сторона имеет право передать спор на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора, в этом случае спор подлежит рассмотрению в Октябрьском районном суде г. Новосибирска или Арбитражном суде Новосибирской области в зависимости от подсудности спора.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента получения Оператором Приложения №1 к Договору от Заказчика и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по нему.

12.2. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор по взаимному соглашению, а также отказаться от его исполнения в одностороннем внесудебном порядке, путем письменного уведомления другой Стороны не позднее, чем за 30 дней до предполагаемой даты отказа.

12.3. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Заказчика и Оператора с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора. Стороны признают юридически действительными Договор, Заявку, иные документы, сообщения, подписанные представителем стороны, и направленные другой стороне в виде отсканированного документа по адресам: support@gk-turan.ru (официальный адрес Оператора), адрес электронной почты Заказчика, указанный в Приложении №1 (официальный адреса Заказчика).

Оператор	
Наименование	ИП Федорченко Дмитрий Сергеевич
ОГРНИП	318547600135398
ИНН/КПП	242201685849
Юр. адрес	630028, г. Новосибирск, ул. Кирова, 336-22
Почтовый адрес	630028, г. Новосибирск, ул. Кирова, 344-17
Банк	Филиал Точка Банк КИВИ Банк (акционерное общество)
БИК	044525797
р/счет	40802810510050079535
к/счет	30101810445250000797
Телефон	+7 (383) 207 98 15
E-mail	support@gk-turan.ru