

## ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР - ОФЕРТА

Редакция от «5» сентября 2013г. г. Казань

Общество с ограниченной ответственностью «Коламбис», именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице Генерального директора Коршунова Сергея Сергеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое или юридическое лицо на территории Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Лицензиат», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий

Договор о нижеследующем:

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. Оферта** - публичное предложение Продавца, адресованное любому лицу, заключить с ним лицензионный договор (далее — Договор) на существующих условиях, содержащихся в Договоре.

**1.2. Акцепт** - полное и безоговорочное принятие Лицензиатом условий Договора

**1.3. Лицензиар** – юридическое лицо, заключившее с Лицензиатом Договор о предоставлении права использования (простой (неисключительной) лицензии) Сервиса.

**1.4. Лицензиат** - юридическое или физическое лицо, заключившее с Лицензиаром Договор на условиях, содержащихся в оферте.

**1.5. Простая неисключительная лицензия** – неисключительное право использовать Сервис на территории Российской Федерации для собственного потребления под обозначенным Лицензиаром именем, без права переделки или иной переработки, без права распространения.

**1.6. Сервис** - Сервис для турагентств «COLUMBIS» на базе программы для ЭВМ «COLUMBIS».

**1.7. SaaS** — версия - версия сервиса для турагентств «COLUMBIS», которая предоставляется без скачивания дистрибутива, на официальном интернет-сайте [www.columbis.ru](http://www.columbis.ru).

**1.8. Учетный период** - период времени равный не менее одного календарного месяца.

**1.9. Сервер** - физический сервер для установки Сервиса, параметры которого предварительно согласованы Сторонами.

**1.10. Установщик** - сотрудник Лицензиара, занимающийся установкой Сервиса на сервер Лицензиата.

**1.11. Система/Компоненты Системы** - это любое программное обеспечение не являющееся Сервисом ООО «Коламбис».

**1.12. Канал связи** – это система связи, построенная на основе правил информационной среды Лицензиата, позволяющая Установщику получить доступ по протоколам передачи данных к серверу, предназначенному для установки Сервиса.

**1.13. Отправитель** — контактное лицо со стороны Лицензиата, обратившееся с запросом на оказание технической поддержки.

**1.14. SLA** (service level agreement) – уровень оказываемых услуг.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**2.1.** Лицензиар обязуется предоставить Лицензиату право использования (простую (неисключительную) лицензию) Сервиса для турагентств «COLUMBIS», а также дополнительные услуги, связанные с указанным Сервисом, в предусмотренных настоящим Договором пределах.

**2.2.** Исключительные права на Программу для ЭВМ «COLUMBIS» принадлежат ООО «COLUMBIS».

**2.3.** Лицензиат вправе осуществлять право на использование Сервиса на всей территории Российской Федерации. Использование Сервиса за пределами территории Российской Федерации согласовывается Сторонами путем заключения Дополнительных соглашений к настоящему Договору.

**2.4.** Лицензиар также в рамках настоящего Договора оказывает Лицензиату дополнительные услуги:

- настройка сервера Лицензиата для установки Сервиса, а также Компонентов Системы;
- удаленная установка Сервиса, а также Компонентов Системы, на сервер Лицензиата по каналу связи;
- техническая поддержка и информационное сопровождение Сервиса;
- обучение сотрудников Лицензиата правилам и порядку работы с Сервисом.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**3.1.** Лицензиат вправе:

**3.1.1.** осуществлять любые действия, связанные с функционированием Сервиса, в соответствии с его назначением, а именно:

- предоставлять работникам организации Лицензиата удаленный доступ для работы в Сервисе;
- предоставлять доступ к информации, сформированной в результате эксплуатации Сервиса, с целью формирования сводных отчетов;
- использовать Сервис в коммерческой деятельности, исключая случаи перепродажи, аренды или передачи Сервиса третьим лицам, возможных только после заключения соответствующих письменных соглашений с Лицензиаром;
- предоставлять право использования Сервиса третьим лицам, без предоставления им сублицензии. При этом Общая сумма предоставленных Лицензиатом прав доступа к Сервису не должна превышать количество лицензий, приобретенных Лицензиатом у Лицензиара;

**3.2.** Лицензиат обязан:

**3.2.1.** использовать Сервис только в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены в настоящем Договоре;

**3.2.2.** осуществлять оплату по настоящему Договору, в соответствии с условиями настоящего Договора.

**3.3. Лицензиат не вправе:**

**3.3.1.** воспроизводить Сервис;

**3.3.2.** модифицировать Сервис;

**3.3.3.** распространять (копировать), осуществлять обнародование Сервиса;

**3.3.4.** распространять экземпляры Сервиса или его частей и/или осуществлять иные действия, направленные на извлечение коммерческой выгоды в отношениях с третьими лицами из использования Сервиса;

**3.3.5.** предоставлять sublicензии на какое-либо использование Сервиса или его частей третьим лицам.

**3.4. Лицензиар обязан:**

**3.4.1.** в течение 3 (трех) рабочих дней с момента исполнения Лицензиатом обязательств по оплате предоставить Лицензиату права использования Сервиса;

**3.4.2.** предоставлять право использования Сервиса ежедневно и круглосуточно, за исключением времени проведения профилактических мероприятий, составляющих не более 24 часов в месяц (преимущественно в нерабочее время);

**3.4.3.** предоставлять информацию по вопросам работы с Сервисом посредством электронной почты, блога и горячей линии. Актуальные адреса электронной почты и телефонный номер горячей линии находятся в разделе «Техподдержка», предоставленной Сервисом;

**3.4.4.** предоставлять информацию об обновлениях текущей версии Сервиса, вышедших в течение срока действия настоящего Договора;

**3.4.5.** устранять возможные программные сбои в работе Сервиса, возникшие по вине Лицензиара, на основании заявки Лицензиата, за исключением случаев нарушения Лицензиатом Правил эксплуатации Сервиса, изложенных в содержании Сервиса.

**3.5. Лицензиар вправе:**

**3.5.1.** расторгнуть Договор и отказать в предоставлении Лицензиату прав использования Сервиса в случае нарушения сроков оплаты Лицензиатом более чем на 5 (Пять) рабочих дней, либо по другим основаниям, предусмотренным настоящим Договором.

**3.5.2.** выпускать новые релизы и версии Сервиса, устанавливать условия их предоставления Лицензиату, условия технической поддержки и сопровождения;

**3.5.3.** привлекать для оказания услуг по настоящему Договору третьих лиц.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРАВ НА СЕРВИС, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**4.1.** Лицензиат регистрируется на интернет-сайте [www.columbis.ru](http://www.columbis.ru). После этого Лицензиат получает электронной почтой от Лицензиара логин и пароль для доступа к размещенному на Интернет-сервере экземпляру Сервиса. Такую передачу Стороны считают началом периода тестирования экземпляра Сервиса, который может составлять максимум 1 (один) месяц.

**4.2.** По окончании тестового периода использования Сервиса Лицензиат подает заявку на приобретение простой (неисключительной) лицензии Сервиса и/или на оказание соответствующих услуг посредством:

- заполнения электронной формы на интернет-сайте [www.columbis.ru](http://www.columbis.ru), в результате чего формируется Заказ;
- связи по телефону с представителем (оператором) Лицензиата, который в последствии выставляет Счет.

**4.3.** При заполнении Заказа Лицензиат указывает:

- версию Сервиса, на которую приобретается простая (неисключительная) лицензия, ее количество, а также в случае приобретения SaaS — версии Сервиса - учетный период приобретения простой (неисключительной) лицензии Сервиса;
- вид услуги, оказание которой заказывает Лицензиат.

**4.4.** В зависимости от указанных в п. 4.2. настоящего Договора данных формируется стоимость вознаграждения Лицензиара, подлежащая оплате Лицензиатом на нижеприведенных условиях.

**4.5.** С момента подачи заявки в соответствии с п. 4.2. предмет оказания услуг и/или приобретение простой (неисключительной) лицензии Сервиса считается согласованным.

**4.6.** Общий порядок предоставления прав на Сервис:

**4.6.1.** Право на использование Сервиса предоставляется Лицензиату в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выполнения Лицензиатом своих обязательств по оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

**4.6.2.** Факт предоставления Лицензиату права на использование Сервиса подтверждается:

- пересылкой посредством электронной связи логина и пароля для доступа к размещенному на Интернет-сервере экземпляру Сервиса (в случае приобретения SaaS — версии Сервиса).
- либо оформляется Актом об оказании услуг. Права на использование Сервиса считаются предоставленными Лицензиату, а обязанность Лицензиара по передаче прав исполненной в момент подписания Сторонами Акта об оказании услуг.

**4.6.3.** Проверка наименования, комплектации, иных данных, касающихся предоставляемых прав на использование Сервиса осуществляется Лицензиатом в момент предоставления указанных прав. В случае отсутствия претензий по наименованию, комплектации, иных данных, касающихся предоставляемых прав Стороны подписывают Акт об оказании услуг. В случае выявления каких-либо

несоответствий Стороны (либо одна Сторона, если другая Сторона уклоняется от составления Акта

несоответствия) составляют соответствующий Акт несоответствия. Лицензиар обязан устранить все

недостатки, указанные в Акте несоответствия, в течение 3 (трех) рабочих дней, если иной срок Стороны не указали в Акте несоответствия. После устранения недостатков, указанных в Акте

несоответствия, Лицензиар предоставляет Лицензиату Акт об оказании услуг. Дальнейшая приемка прав использования Сервиса осуществляется в соответствии с данным пунктом.

**4.6.4.** В случае если в течение 15 (Пятнадцать) рабочих дней с момента направления Акта Лицензиату, в адрес Лицензиара не поступит подписанный Лицензиатом оригинал Акта или мотивированный отказ от его подписания, права на использование Сервиса считаются переданными без претензий, а односторонний Акт является подтверждением передачи.

**4.7.** Порядок предоставления прав на Сервис SaaS — версии:

**4.7.1.** Лицензиат получает посредством электронной почты от Лицензиара логин и пароль для доступа к размещенному на Интернет-сервере экземпляру Сервиса. Таковую передачу Стороны считают началом периода тестирования экземпляра Сервиса. Максимальный период тестирования экземпляра Сервиса составляет 1 (один) месяц.

**4.7.2.** Лицензиат до истечения максимального периода тестирования экземпляра Сервиса приобретает у Лицензиара простую (неисключительную) лицензию либо отказывается от экземпляра Сервиса. Оплату простой (неисключительной) лицензии Стороны признают акцептом в рамках настоящего Договора.

**4.7.3.** В случае отказа от экземпляра Сервиса либо неисполнения Лицензиатом п. 4.7.2 Договора Лицензиар блокирует доступ к экземпляру Сервиса или прекращает его размещение на Интернет-сервере.

**4.7.4.** При оплате стоимости простой (неисключительной) лицензии Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к Сервису на постоянной основе на период действия оплаченного учетного периода. Начало очередного учетного периода исчисляется с даты поступления оплаты от Лицензиата согласно условиям настоящего Договора.

**4.7.5.** Акт об оказании услуг в двух экземплярах (далее – «Акт») направляется Лицензиаром почтовым отправлением в адрес Пользователя, указанного при формировании заказа.

**4.7.6.** Лицензиат обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта направить в адрес Лицензиара подписанный Акт, в случаях если Лицензиатом является юридическое лицо, оригинал Акта должен быть скреплен печатью юридического лица. В случае отказа от подписания акта, в адрес Лицензиара направляется мотивированный письменный отказ.

**4.7.7.** В случае если в течение 15 (Пятнадцать) рабочих дней с момента направления Акта Лицензиату в адрес Лицензиара не поступит подписанный Лицензиатом оригинал Акта или мотивированный отказ от его подписания, права на использование Сервиса считаются переданными без претензий, а односторонний Акт является подтверждением передачи. Кроме того, Лицензиар оставляет за собой право в данном случае приостановить доступ Лицензиата к Сервису до момента подписания Акта.

**4.7.8.** В случае выявления ошибок в работе Сервиса, Лицензиат направляет Лицензиару письменную заявку. Стороны в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения от Лицензиата письменной заявки с описанием сбоев в работе определяют сроки и порядок их устранения, путем составления письменного соглашения.

**4.7.9.** Положения пунктов 4.7.8. настоящего Договора не применяются в случае не соблюдения Лицензиатом правил эксплуатации Сервиса, рекомендуемых Лицензиаром либо рекомендаций Лицензиара по использованию программного обеспечения и т.п.

**4.8.** Порядок оказания дополнительных услуг, предусмотренных п. 2.4. настоящего Договора, устанавливается в Приложениях к Договору.

## **5. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**5.1.** Стоимость права использования (простая (неисключительная) лицензия) Сервиса для турагентств «COLUMBIS», а также стоимость оказываемых в рамках настоящего договора услуг устанавливаются в Прейскуранте, расположенном на сайте [www.columbis.ru](http://www.columbis.ru)

**5.2.** Оплата по настоящему Договору осуществляется в порядке 100% предоплаты:

– в случае приобретения права использования Сервиса и/или в случае заказа оказываемых по настоящему Договору услуг - оплата производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента формирования Заказа и выставлении Счета согласно п. 4.1. настоящего Договора.

– в случае приобретения права использования Сервиса SaaS — версии - оплата производится не позднее 3 (трех) рабочих дней до начала нового учетного периода.

**5.3.** Если полученный Лицензиатом счет не будет оплачен в указанный срок, а стоимость, указанная в Прейскуранте изменится, Лицензиат обязан оплатить новую стоимость, в противном случае Договор считается расторгнутым.

**5.4.** Моментом исполнения Лицензиатом обязанностей по оплате является дата поступления денежных средств в полном объеме на расчетный счет Лицензиара. В случае поступления частичной оплаты в первую очередь денежные средства идут на оплату за право использования Сервиса, а оставшаяся часть идет на оплату предоставляемых по Договору услуг.

**5.5.** Лицензиату — физическому лицу, предоставляется возможность осуществить оплату по настоящему Договору посредством других платежных систем, информация о таких возможностях размещается Лицензиаром на сайте [www.columbis.ru](http://www.columbis.ru), либо предоставляется по запросу Лицензиата.

**5.6.** Сумма вознаграждения Лицензиата за предоставление простой (неисключительной) лицензии на Сервис не облагается НДС, в соответствии с пп. 26 п. 2 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации.

**5.7.** Стоимость дополнительных услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, НДС не облагается.

**5.8.** Валютой расчетов по настоящему Договору является рубль Российской Федерации.

**5.9.** В случае досрочного прекращения действия настоящего Договора по любым причинам, сумма внесенной оплаты не подлежит возврату Лицензиату. Положения настоящего пункта распространяются на случаи приобретения по настоящему Договору Сервиса SaaS — версии и оказания услуг, указанных в п. 2.4. настоящего Договора.

## **6. ФОРС-МАЖОР**

**6.1.** В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих функций по настоящему Договору и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон они освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.

**6.2.** Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальных подтверждений о масштабах происшедших событий, а также об их влиянии.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

**7.2.** Лицензиат использует предоставленные права использования Сервиса на собственный риск. Лицензиар не принимает на себя ответственность за соответствие Сервиса цели использования.

**7.3.** Лицензиат соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от ошибок.

**7.4.** Лицензиар не несет ответственности:

за любые действия Лицензиата, связанные с использованием предоставленных прав использования Сервиса; за ущерб любого рода, понесенный Лицензиатом из-за утери и/или разглашения своих данных, необходимые для доступа к Сервису; за качество сервисов (в частности сервисов передачи данных) необходимых для работы с Сервисом, если их организуют третьи лица, не привлекаемые Лицензиаром.

**7.5.** Лицензиат соглашается с тем, что для работы с Сервисом Лицензиату необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и Лицензиар не может нести ответственность за качество их работы.

**7.6.** Лицензиар обеспечивает базовую информационную безопасность данных Лицензиата в пределах, определяемых в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**7.7.** Лицензиар обеспечивает резервное копирование данных и архивное хранение данных Лицензиата в течение всего срока действия Договора. Резервное копирование данных производится каждый календарный день.

**7.8.** В случае если потеря данных произошла по вине Лицензиара, он принимает все необходимые меры для восстановления данных в течение 3-х рабочих дней.

**7.9.** В случае если потеря данных была вызвана действиями Лицензиата, восстановление данных производится по запросу, направляемому Лицензиару. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

**8.1.** Договор вступает в силу с момента осуществления Пользователем полного и безоговорочного акцепта Договора - оплаты вознаграждения Лицензиара (стоимости простой (неисключительной) лицензии Сервиса «COLUMBIS», а также стоимости услуг, оказываемых в рамках настоящего договора) в полном объеме, согласно условиям Лицензионного договора и действует в течение 1 (одного) календарного года.

**8.2.** В случае приобретения по настоящему Договору Сервиса SaaS — версии и оказания услуг, указанных в п. 2.4. настоящего Договора, то действие Договора продлевается на очередной календарный год, если ни одна из Сторон не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней, не выразила намерения не продлевать Договор, направив другой Стороне уведомление электронной почтой.

**8.3.** Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, их рассмотрение передается в Арбитражный суд г. Казани (для юридических лиц) и в суд общей юрисдикции г. Казани (для физических лиц).

**8.4.** В случае прекращения Договора вся размещаемая на сайте информация, персональные данные Лицензиата и связанные с ней файлы физически уничтожаются с носителей Лицензиара.

**8.5.** Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке в любое время отказаться от исполнения настоящего договора, предупредив другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты одностороннего отказа. Уведомление об одностороннем отказе от договора направляется в письменной форме. Положения настоящего пункта распространяются на случаи приобретения по настоящему Договору Сервиса SaaS — версии и оказания услуг, указанных в п. 2.4. настоящего Договора.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

**9.1** Лицензиар собирает и обрабатывает персональные данные Лицензиата (а именно: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации, номер основного документа удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе, почтовый адрес (включая индекс), адрес электронной почты, контактные телефоны в целях:

- выполнения условий настоящего Договора;
- соблюдения требования ФЗ «О персональных данных».

**9.2.** Лицензиар при осуществление передачи права на Сервис получает согласие от Лицензиата на сбор и обработку персональных данных о Лицензиате в целях исполнения условий настоящего Договора, а также информирование Лицензиата о проходящих рекламных акциях и спец предложениях на протяжении всего учетного времени.

**9.3.** Лицензиат в свою очередь дает согласие Лицензиару на сбор и обработку персональных

данных.

**9.4.** При сборе и обработке персональных данных Лицензиат и Лицензиар не преследует иных целей, кроме установленных в п. 9.1. настоящего Договора.

**9.5.** Доступ к персональным данным имеют лица, непосредственно осуществляющие обработку персональных данных Пользователя и/или Лицензиата по выставлению счетов и служба технической поддержки Лицензиара.

**9.6.** Лицензиар обязуется: соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Пользователей и/или Лицензиата; не допускать попытки несанкционированного использования персональных данных Пользователей и/или Лицензиата третьими лицами; исключить доступ к персональным данным Пользователей и/или Лицензиата, лиц, не имеющих непосредственного отношения к исполнению Заявок.

## **10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

ООО «Коламбис»

ИНН/КПП: 1655271300/165501001

Адрес местонахождения: 420074, Российская Федерация, город Казань, улица Петербургская дом 52, офис. 43.

р/с 40702810800080000453

«Банк24.ру»(ОАО) в ГРКЦ ГУ Банка России по свердловской области

БИК 046577859

Кор.счет: 30101810600000000859

Тел. 8-800-55-43-77

E-mail: info@columbis.ru

Генеральный директор ООО «Коламбис» Коршунов Сергей Сергеевич

## **Приложение № 1**

к Лицензионному Договору-оферте

в редакции от «28» мая 2012г.

г. Казань «28» мая 2012г.

### **Порядок оказания услуг по технической поддержке и информационному сопровождению Сервиса.**

- 1.** В случае возникновения сбоя в Сервисе либо необходимости в его доработке, Лицензиат направляет Лицензиару запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). В случае отсутствия указанных в настоящем пункте данных правообладатель не обязан придерживаться условий типа SLA, который был выбран Лицензиатом в рамках настоящего Договора.
- 2.** По заявке Лицензиара Лицензиат обязуется предоставить иную информацию, необходимую для рассмотрения запроса.
- 3.** Запросы могут быть следующего вида:
  - наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного сотрудника со стороны Пользователя;
  - наличие Проблемы – сбой в системе, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сервиса;
  - запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
  - запрос на развитие – запрос на проведение доработок системы.
- 4.** Запрос направляется Лицензиатом через Сервис либо от работников Лицензиата из почтового домена Лицензиата . В случае если Сервис не позволяет это сделать, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте.
- 5.** Стороны отдельно пришли к заключению о том, что письма отправленные с внешних почтовых ящиков, бесплатных e-mail хостингов (например: mail.ru; gmail.com; yandex.ru; rambler.ru и пр.), не попадают под действие условий типа SLA, выбранного Лицензиатом в рамках настоящего Договора, ни при каких обстоятельствах. Данный пункт остается неизменным ни при каких условиях.
- 6.** Формой оформления запроса является шаблон почтового сообщения, находящийся на портале Сервиса в разделе «Техподдержка» в свободном доступе и вызов на номер 8-800-555-43-77.
- 7.** Лицензиар принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Отправителей, связанные с функционированием Сервиса. Каждому запросу Лицензиар присваивает номер, классификацию, статус.
- 8.** После отправки сообщения и регистрации его в системе Лицензиара Отправителю на

указанный в Запросе контактный Почтовый ящик отправляется оповещение о регистрации запроса, содержащее уникальный номер запроса. Одному запросу соответствует один уникальный номер.

**9.** Указанный в п 9. настоящего Приложения уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

**10.** Лицензиар оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

**11.** На период уточнения информации, согласно п. 10 настоящего Приложения, срок выполнения запроса(ов) Лицензиата приостанавливается до момента предоставления запрашиваемой информации Лицензиару.

**12.** При выполнении Лицензиаром запроса Лицензиату из системы обработки запросов автоматически уходит оповещение об этом.

**13.** Лицензиар обязан выполнить проверку предложенных решений со стороны технической поддержки и в дальнейшем оповестить о том, оказались ли предложенные решения исчерпывающими для решения запроса, по которому они были предоставлены.

**14.** Лицензиар оставляет за собой право закрыть запрос, если в течении 4 (четыре) дней на письмо о выполненных работах, запрошенной информации не пришло никакого ответа.

**15.** Запрос считается закрытым и все действия по нему выполненными при наступлении любого из нижеперечисленных обстоятельств:

- если Отправитель подтверждает его выполнение в течении 4 (четыре) дней с момента разрешения вопроса;

- если Отправитель не подтверждает его выполнение по истечении 4 (четыре) дней с момента отправки оповещения об оказанных услугах.

**16.** Лицензиар не отслеживает выполнение закрытых запросов.

**17.** Лицензиар не обязан предоставлять техническую поддержку Лицензиату после окончания срока действия данного Договора, в том числе не обязан принимать от него запросы.

**18.** Лицензиар не обязан осуществлять техническую поддержку платформы Лицензиата: физического сервера, компонентов операционной системы, web-сервиса, сервера управления базами данных и прочих атрибутов платформы.

**19.** В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг Лицензиар составляет и направляет Лицензиату Акт об оказанных услугах (Далее - «Акт»). В случае, если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта Лицензиат не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а Акты подписанными Сторонами без претензий.

**20.** В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания Акта, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают Акт об оказанных услугах.

## **Приложение № 2**

к Договору-оферте

в редакции от «5» сентября 2013г.

г. Казань «5» сентября 2013г.

### **Порядок оказания услуг по обучению сотрудников Лицензиата правилам и порядку работы с сервисом.**

**1.** Место оказания услуг согласовывается Сторонами исходя из того, что оно может быть следующим:

- офис Лицензиара, расположенный по адресу: 420074, г. Казань, ул. Петербургская, д. 52, при составе группы менее 10 (десяти) обучаемых человек;

- онлайн-обучение.

**2.** Срок оказания услуг по обучению согласуется Сторонами отдельно.

**3.** Лицензиар оказывает услуги минимум полчаса в день и максимум 2 часа в день.

**4.** В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг Лицензиар составляет и направляет Лицензиату Акт об оказанных услугах (Далее - «Акт»). В случае, если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта Лицензиат не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а Акты подписанными Сторонами без претензий.

**6.** В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания Акта, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают Акт об оказанных услугах.