

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР - ОФЕРТА

г. Москва

редакция «01» июня 2015 года

Индивидуальный предприниматель Насоновский Сергей Николаевич, именуемый в дальнейшем «Лицензиар», либо «Исполнитель», в лице Директора Насоновского Сергея Николаевича, действующего на основании Доверенности, с одной стороны, и **физическое или юридическое лицо на территории Российской Федерации**, именуемое в дальнейшем «Лицензиат», либо «Заказчик», 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** – индивидуальный предприниматель – ИП Насоновский Сергей Николаевич, заключивший с Лицензиатом Договор о предоставлении права использования (простой (неисключительной) лицензии) Программы.

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

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

1.6. **Лицензионное вознаграждение** - стоимость права использования (простая (неисключительная) лицензия) Программы для ЭВМ «POLYTELL».

1.7. **Программа** - Программа для ЭВМ «POLYTELL».

1.8. **SaaS-версия** - версия программы для ЭВМ «POLYTELL», которая предоставляется без скачивания дистрибутива на серверах Лицензиара.

1.9. **Box-версия** - версия программы для ЭВМ «POLYTELL», которая предоставляется со скачиванием дистрибутива, и последующей установкой на ЭВМ Лицензиата.

1.10. **Учетный период** – оплаченный период использования программы для ЭВМ «POLYTELL». Минимальный оплачиваемый период – 1 (один) месяц.

Продукт – название программного комплекса – набора функциональных инструментов Программы, информация о которых расположена на официальном интернет-сайте www.polytell.ru.

1.11. **Модуль** - набор функций Программы, подключаемый на отдельных условиях, стоимость которых не входит в базовую стоимость Программы.

1.12. **Сервер** - физический сервер для установки Программы, параметры которого предварительно согласованы Сторонами.

1.14. **Установщик** - сотрудник Лицензиара, занимающийся установкой Программы на сервер Лицензиата.

1.15. **Система/Компоненты Системы** - это любое программное обеспечение не являющееся Программой.

1.16. **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 Программы.

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

1.18. **Личный кабинет** – это виртуальный инструмент персонального самообслуживания Лицензиата, расположенный на официальном интернет-сайте www.polytell.ru.

1.19. **Тикет** – заявка в электронной форме с описанием проблем и сбоев в работе Программы, которая отправляется на общий электронный адрес технической поддержки info@polytell.ru

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Лицензиар обязуется предоставить Лицензиату право использования (простую (неисключительную) лицензию) Программы для ЭВМ «POLYTELL», а также дополнительные услуги, связанные с указанной Программой, в предусмотренных настоящим Договором пределах.

2.2. Лицензиат вправе осуществлять право на использование Программы на всей территории Российской Федерации. Использование Программы за пределами территории Российской Федерации согласовывается Сторонами путем заключения отдельного Договора.

2.3. Лицензиар также в рамках настоящего Договора, при условии волеизъявления Лицензиата, оказывает дополнительные платные услуги:

удаленная установка Программы, а также Компонентов Системы, на сервер Лицензиата по каналу связи (Приложение № 1 к настоящему Договору);

удаленное обновление Программы на сервере Лицензиата по каналу связи (Приложение № 2 к настоящему Договору);

техническая поддержка и информационное сопровождение Программы (Приложение № 3 к настоящему Договору);

обучение сотрудников Лицензиата правилам и порядку работы с Программой (Приложение № 4 к настоящему Договору);

2.4. Акцептом данной оферты Стороны признают выплату стоимости права использования (простой (неисключительной) лицензии) Программы для ЭВМ «POLYTELL» (далее – Лицензионного вознаграждения) и/или оплату услуг в рамках настоящего Договора.

2.5. Настоящий Договор составлен на русском языке. Все правоотношения, вытекающие из настоящего Договора, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Лицензиат вправе:

3.1.1. осуществлять любые действия, связанные с функционированием Программы, в соответствии с ее назначением, а именно:

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

3.2. Лицензиат обязан:

3.2.1. использовать Программу 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 Программу, в том числе осуществлять запись в память ЭВМ (запись на 1 (одну) ЭВМ Лицензиата возможна в случае приобретения прав на использование Вох – версии Программы);
- 3.3.2. модифицировать Программу;
- 3.3.3. распространять (копировать) (право изготовлять копии Программы есть у Лицензиата, использующего Вох – версию Программы, при условии, что эти копии предназначены только для архивных целей или для замены Программы в случае, если она была уничтожена или стала непригодна для использования);
- 3.3.4. осуществлять обнародование Программы;
- 3.3.5. распространять экземпляры Программы или её частей и/или осуществлять иные действия, направленные на извлечение коммерческой выгоды в отношениях с третьими лицами из использования Программы;
- 3.3.6. предоставлять сублицензии на какое-либо использование Программы или её частей третьим лицам. Вместе с тем, Лицензиат вправе приглашать своих контрагентов, партнёров и иных третьих лиц к участию в работе в Программе посредством предоставления им гостевого доступа.

3.4. Лицензиар обязан:

- 3.4.1. в течение 3 (трех) рабочих дней с момента исполнения Лицензиатом обязательств по оплате предоставить Лицензиату права использования Программы;
- 3.4.2. предоставлять право использования Программы ежедневно и круглосуточно, за исключением времени проведения профилактических мероприятий, составляющих не более 24 часов в месяц.
- 3.4.3. предоставлять информацию по вопросам работы с Программой посредством электронной почты, форума и блога. Актуальные адреса электронной почты находятся в разделе «Помощь» предоставленной Программы и на официальном интернет-сайте www.polytell.ru.
- 3.4.4. предоставлять информацию об обновлениях текущей версии Программы, вышедших в течение срока действия настоящего Договора;
- 3.4.5. при наличии технической возможности устранять возможные программные сбои в работе Программы, возникшие по вине Лицензиара, на основании заявки Лицензиата, за исключением случаев нарушения Лицензиатом Правил эксплуатации Программы, изложенных в содержании Программы.

3.5. Лицензиар вправе:

3.5.1. приостановить реализацию Лицензиатом своего права на использование Программы до поступления

оплаты;

3.5.2. расторгнуть Договор и отказать в предоставлении Лицензиату прав использования Программы в случае нарушения сроков оплаты Лицензиатом, либо по другим основаниям, предусмотренным настоящим Договором;

3.5.3. выпускать новые релизы и версии Программы, устанавливать условия их предоставления Лицензиату, условия технической поддержки и сопровождения;

3.5.4. привлекать для оказания услуг по настоящему Договору третьих лиц;

3.5.5. вносить в одностороннем порядке изменения в настоящий Договор, путем издания новых редакций, уведомляя об этом Лицензиатов на своем интернет-сайте [www. polytell.ru](http://www.polytell.ru).

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРАВ НА ПРОГРАММУ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Лицензиат регистрируется на интернет-сайте www.polytell.ru. По итогам регистрации на интернет-сайте создается личный кабинет Лицензиата, и Лицензиат получает по электронной почте от Лицензиара логин и пароль для доступа к размещенному на интернет-сервере экземпляру Программы. Такую передачу Стороны считают началом периода тестирования экземпляра Программы, который может составлять максимум 14 (четырнадцать) календарных дней.

4.2. В течение тестового периода использования Программы, но не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней, Лицензиат подает заявку на приобретение простой (неисключительной) лицензии Программы и/или предоставление права использования дополнительных программных модулей, и/или на оказание дополнительных платных услуг посредством:

заполнения электронной формы в Личном кабинете на интернет-сайте www. polytell.ru., в результате чего формируется Заказ;

отправления на общий электронный адрес Лицензиара info@polytell.ru.

связи по телефону с представителем (оператором) Лицензиара, который впоследствии выставляет Счет.

4.3. При заполнении Заявки Лицензиат указывает:

- в случае приобретения SaaS-версии Программы: продукт, количество лицензий, учетный период приобретения простой (неисключительной) лицензии Программы

- в случае приобретения Vox-версии Программы: продукт, количество лицензий

- вид дополнительной услуги, оказание которой заказывает Лицензиат.

4.4. В зависимости от указанных в п. 4.3. 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. настоящего Договора, предмет оказания услуг и/или приобретение простой (неисключительной) лицензии Программы считается согласованным.

4.6. Порядок предоставления прав на Программу SaaS — версии:

4.6.1. Лицензиат до истечения максимального периода тестирования экземпляра Программы либо приобретает у Лицензиара права на использование Программы (простая (неисключительная) лицензия) путем выплаты соответствующего Лицензионного вознаграждения, либо отказывается от использования Программы. Отказом от права использования Программы является отсутствие выплаты первичного Лицензионного вознаграждения, или нарушение срока выплаты, предусмотренного абз. 2 п. 5.2.. настоящего Договора.

4.6.2. В случае отказа от права использования Программы, Лицензиар блокирует фактический доступ Лицензиата к использованию Программы и/или прекращает размещение данных Лицензиата на интернет-сервере. В случае если произошел разрыв во времени между окончанием тестового периода и выплатой Лицензионного вознаграждения, Лицензиар вправе восстановить реализацию Лицензиатом своего права на использование Программы.

4.6.3. При выплате Лицензионного вознаграждения, Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к Программе на постоянной основе на период действия оплаченного учетного периода. Начало очередного учетного периода исчисляется с даты поступления оплаты на расчетный счет Лицензиара от Лицензиата согласно условиям настоящего Договора, но не ранее окончания предыдущего оплаченного периода.

4.7. Порядок предоставления прав на Vox-версию Программы:

4.7.1. Право на использование Программы предоставляется Лицензиату в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выполнения Лицензиатом своих обязательств по оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.7.2. Предоставление Лицензиату возможности фактического использования Vox-версии Программы выражается в предоставлении Лицензиату возможности загрузки дистрибутива Программы с последующим подписанием соответствующего Универсального передаточного документа (далее – «УПД»). Лицензиат может скачать дистрибутив и инструкцию по использованию «POLYTELL» из своего личного кабинета.

4.7.3. Факт предоставления Лицензиату права на использование Программы подтверждается и оформляется УПД. Права на использование Программы считаются предоставленными Лицензиату, а обязанность Лицензиара по передаче прав исполненной в момент подписания Сторонами УПД.

4.8. УПД направляется Лицензиаром почтовым отправлением или курьерской службой по адресу Лицензиата, указанному при формировании заказа.

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

4.8.2. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления УПД Лицензиату, в адрес Лицензиара не поступит подписанный Лицензиатом оригинал УПД или мотивированный отказ от его подписания, права на использование Программы считаются переданными без претензий, а односторонний УПД является подтверждением передачи. Кроме того, Лицензиар оставляет за собой право в данном случае приостановить доступ Лицензиата к Программе до момента подписания УПД.

4.9. В случае получения оригинала мотивированного отказа от подписания УПД от Лицензиата, обладающего правом использования любой из версий Программы, Лицензиар вправе в течение 5 (пяти) рабочих дней устранить указанные в таком отказе недостатки, и потребовать от Лицензиата подписания УПД.

4.10. В случае выявления ошибок в дальнейшей работе Программы, Лицензиат направляет Лицензиару тикет. Заявка регистрируется в учетной системе Лицензиара и Лицензиар направляет ответ Лицензиату о приеме его заявки, после чего начинается работа по устранению указанных недостатков. Срок и порядок устранения определяется Лицензиаром самостоятельно, в зависимости от технической возможности.

4.11. Положения пункта 4.10. настоящего Договора не применяются в случае не соблюдения Лицензиатом правил эксплуатации Программы, рекомендуемых Лицензиаром либо рекомендаций Лицензиара по использованию программного обеспечения и т.п.

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

5. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Лицензионное вознаграждение, а также стоимость оказываемых в рамках настоящего договора услуг устанавливаются в Прейскуранте, расположенном в разделе «Стоимость» на официальном сайте www.polytell.ru.

5.2. Выплата Лицензионного вознаграждения по настоящему Договору осуществляется в порядке 100% предоплаты:

в случае первичного приобретения права использования любой из версий Программы, выплата Лицензионного вознаграждения производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента формирования Заказа и выставлении Счета согласно п. 4.2. настоящего Договора.

в случае пролонгации права использования Программы (при использовании SaaS — версии Программы) - выплата лицензионного вознаграждения 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. Все расчеты по настоящему Договору производятся в безналичном порядке. Лицензиату — физическому лицу, предоставляется возможность осуществить оплату по настоящему Договору посредством других платежных систем, информация о таких возможностях размещается Лицензиаром в Личном кабинете на сайте www.polytell.ru, либо предоставляется по запросу Лицензиата.

5.5. Моментом исполнения Лицензиатом обязанностей по оплате является дата поступления денежных средств, в полном объеме, на расчетный счет Лицензиара.

5.6. Сумма Лицензионного вознаграждения за предоставление прав использования, предусмотренных п.п. 2.1. и 2.5. настоящего Договора, не облагается НДС, в соответствии с пп. 2.6. п. 2 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации.

5.7. Стоимость дополнительных услуг, оказываемых в рамках пп. 2.4. настоящего Договора, включает в себя НДС по ставке 18 %.

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 предоплаты не подлежит возврату Лицензиату. Положения настоящего пункта распространяются на случаи приобретения по настоящему Договору Программы SaaS — версии, Vox- версии.

5.10. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменить условия Прейскуранта на новый учетный период, при условии заблаговременного уведомления Лицензиата. В случае несогласия Лицензиата с указанными изменениями, о чем имеется письменное уведомление, Договор считается расторгнутым.

5.12. Порядок оплаты услуг, оказываемых на основании настоящего Договора, указан в соответствующих Приложениях к Договору.

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, документального подтверждения 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 Программы на собственный риск. Лицензиар не принимает на себя ответственность за соответствие сервисов 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 Программы;

за ущерб любого рода, понесенный Лицензиатом из-за утери и/или разглашения своих данных, необходимые для доступа к Программе;

за качество сервисов (в частности сервисов передачи данных) необходимых для работы с Программой, если их организуют третьи лица, не привлекаемые Лицензиаром.

7.5. Лицензиат соглашается с тем, что для работы с Программой 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.

7.7. При наличии технической возможности Лицензиар обеспечивает резервное копирование данных один раз в 1 (месяц) месяц и архивное хранение данных Лицензиата в течение всего срока действия Договора. Пункт действителен для SaaS-версии.

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, при наличии технической возможности.

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 Лицензиатом полного и безоговорочного акцепта Договора – выплаты Лицензионного вознаграждения за право использования (простой (неисключительной) лицензии) Программы для ЭВМ «POLYTELL», и/или стоимости услуг, оказываемых в рамках настоящего договора) в полном объеме, согласно условиям Лицензионного договора.

8.2. В случае приобретения по настоящему Договору Vox – версии Программы права передаются Лицензиату на неограниченный срок, то есть на 5 (пять) лет, в соответствии с ч. 4 ст. 1235 ГК РФ, с автоматической пролонгацией на последующие периоды без выплаты дополнительного Лицензионного вознаграждения.

8.3. В случае приобретения по настоящему Договору права использования SaaS — версии Программы, сроком действия настоящего Договора будет являться количество учетных периодов. Пролонгация срока действия настоящего Договора в этом случае происходит в порядке, предусмотренном абз. 2. п. 5.2. настоящего Договора.

8.4. Срок действия настоящего Договора в части оказания услуг, указанных в п. 2.4. настоящего Договора, указывается в соответствующем Приложении к настоящему Договору.

8.5. 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. Москвы (для юридических лиц) и в суд общей юрисдикции г. Москвы (для физических лиц).

8.6. 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.

8.7. Отказом от права использования Программы будет являться требование Лицензиата о расторжении настоящего Договора. Отказ от использования Программы, в рамках данного пункта Договора, влечет применение условий п. 5.9. настоящего Договора.

8.8. В случае расторжения настоящего Договора одной из Сторон по любому основанию, повторное заключение Договора требует согласия Лицензиара.

9. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

9.1. В соответствии с принципом осмотрительности Лицензиар запрашивает документы, подтверждающие правомерность деятельности Лицензиата – юридического лица.

9.2. Лицензиар собирает и обрабатывает персональные данные Лицензиата – физического лица (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), лишь в целях выполнения условий настоящего Договора.

9.3. Лицензиар при осуществлении передачи права на программу получает согласие от Лицензиата на сбор и обработку персональных данных о Лицензиате в целях исполнения условий настоящего Договора, а также информирование Лицензиата проходящих рекламных акциях и специальных предложениях на протяжении всего учетного времени.

9.4. Лицензиар в свою очередь дает согласие Лицензиару на сбор и обработку персональных данных.

9.5. При сборе и обработке персональных данных Лицензиата, Лицензиар не преследует иных целей, кроме установленных в п. 9.1.-9.2. настоящего Договора.

9.6. Доступ к персональным данным имеют лица, непосредственно осуществляющие обработку персональных данных Лицензиата.

9.7. Лицензиар обязуется: соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Лицензиата; не допускать попытки несанкционированного использования персональных данных Лицензиата третьими лицами.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Индивидуальный предприниматель Насоновский Сергей Николаевич

ОГРН 312774633801470

ОКАТО 45277580000 ОКТМО 45341000

ИНН 352603503801

Адрес: 127299, Москва, ул. Приорова, Д.1, кв.128

Сбербанк России ОАО г.Москва

БИК 044525225

к/с 30101810400000000225

Р/сч. 40802810238040009196

**Порядок оказания услуг по удаленной установке Программы,
а также Компонентов Системы, на сервер Лицензиата по каналу связи.**

1. Срок для удаленной установки Программы, а также компонентов Системы на предоставленный Сервер по Каналу связи, составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Лицензиару к Серверу по Каналу связи.
2. Лицензиат подготавливает физический или виртуальный Сервер в соответствии с параметрами, указанными в п. 6. настоящего Приложения.
3. Лицензиат подготавливает Канал Связи для осуществления доступа к подготовленному Серверу и передает учетные сведения Лицензиару в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты.
4. Установщик совместно с ИТ-специалистами Лицензиата проводит проверку подключения к Серверу Лицензиата.
5. Лицензиат предоставляет доступ к серверу, который должен соответствовать требованиям не ниже:
ЦП минимум 2-х ядерный от 2 GHz (и выше); ОЗУ в объеме не менее 4 (четырёх) ГБ;
Свободное место для программы в объеме не менее 100 (ста) ГБ; ЛВС не ниже 100 (ста) Мбит/с.
6. Сервер по своим параметрам должен удовлетворять всем предъявленным к нему требованиям со стороны масштабов Программы.
7. Лицензиар не несет ответственность:
 - за работоспособность предоставленного Лицензиатом Сервера.
 - за бракованные, устаревшие, вышедшие из строя части Сервера.
 - за совместимость Программ третьих лиц с Программой Лицензиара и не гарантирует работоспособность компонентов систем или систем третьих лиц, а также за простои в работе систем, и последствия простоев, которые были вызваны несовместимостью.
 - за совместимость предоставленного Лицензиатом Сервера с компонентами Системы, используемой ОС, СУБД и пр. компонентов, которые необходимы для работы Программы.
8. Лицензиар не несет ответственности, в том числе за сроки, в случае, если:
 - Лицензиат по каким-либо причинам не может организовать Канал связи; Лицензиат по каким-либо причинам не может подготовить настроенный сервер
9. Лицензиар проверяет параметры на Сервере Лицензиата на предмет их наличия, версий и прочих элементов соответствия к требованиям для установки. Если параметры соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик переходит к процедуре установки Программы и компонентов Системы. Если параметры не соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик предоставляет информацию Лицензиату с тем, чтобы установить и(или) сконфигурировать все необходимые компоненты.
10. На момент подключения Установщика для установки Программы к мощностям Лицензиата, последний гарантирует, что необходимые для установки сервера компоненты не подвержены влиянию правил домена или иных правил домена. В случае если подготовленные компоненты системы находятся у Лицензиата в домене, Лицензиар оставляет за собой право выставить счет за время, потраченное на устранение неисправностей, которые явились следствием использования правил домена или каких-либо компонентов домена - сайтов, СУБД или прочих систем.
11. Установщик посредством канала связи подключается к серверу Лицензиата и выполняет установку Программы и компонентов Системы. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.
12. В момент требования об оплате услуг (установки Программы на сервер Лицензиата) Лицензиар составляет и направляет Лицензиату два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД). В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней, с момента получения УПД Лицензиатом, в адрес Лицензиара не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.
13. В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД.
14. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100% предоплаты.
15. В случае одностороннего отказа Лицензиата от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Лицензиару фактически понесенные расходы.
16. Стоимость услуг указана на интернет-сайте, по адресу: www.polytell.ru

**Порядок оказания услуг по удаленному обновлению Программы,
а также Компонентов Системы, на сервере Лицензиата по каналу связи.**

1. Срок для удаленного обновления Программы, а также компонентов Системы на предоставленный Сервер по Каналу связи составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Лицензиару к Серверу Лицензиата по каналу связи.
2. Лицензиат подготавливает данные о текущей версии Программы и версии, до которой Лицензиар должен обновить Программу и передает учетные сведения в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты.
3. Лицензиат подготавливает Канал Связи для осуществления доступа к подготовленному Серверу, на котором установлена Программа и передает учетные сведения Лицензиару в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты.
4. Установщик совместно с ИТ-специалистами Лицензиата проводит проверку подключения к Серверу Лицензиата.
5. Сервер по своим параметрам должен удовлетворять всем предъявленным к нему требованиям со стороны масштабов Программы.
6. Лицензиар не несет ответственность:
 - за работоспособность предоставленного Лицензиатом Сервера.
 - за бракованные, устаревшие, вышедшие из строя части Сервера.
 - за совместимость Программ третьих лиц с Программой Лицензиара и не гарантирует работоспособность компонентов систем или систем третьих лиц, а также за простои в работе систем, и последствия простоев, которые были вызваны несовместимостью.
 - за совместимость предоставленного Лицензиатом Сервера с компонентами Системы, используемой ОС, СУБД и пр. компонентов, которые необходимы для работы Программы.
 - за действия Установщика по предоставляемым последним услугам, если они не обговорены документально.
 - за безопасность Канала Связи, организованного для Доступа, между ресурсами Лицензиара и Лицензиата, а также за любые последствия действий вредоносных программ, которые могли попасть через Канал Связи на мощностях Лицензиата.
 - за потерю данных или выход из строя компонентов системы в случае отключения или перебоя электропитания на мощностях Лицензиата.
7. Лицензиар не гарантирует оказание услуг и не несет ответственности, в том числе за сроки в случае, если: Лицензиат по каким-либо причинам не может организовать Канал связи; Лицензиат по каким-либо причинам не может подготовить настроенный сервер.
8. Лицензиар проверяет параметры на Сервере Лицензиата на предмет их наличия, версий и прочих элементов соответствия к требованиям для обновления. Если параметры соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик переходит к процедуре обновления Программы и компонентов Системы. Если параметры не соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик предоставляет информацию Лицензиату с тем, чтобы установить и(или) сконфигурировать все необходимые компоненты.
9. На момент подключения Установщика для обновления Программы к мощностям Лицензиата, последний гарантирует, что необходимые для установки сервера компоненты не подвержены влиянию правил домена или иных правил домена. В случае если подготовленные компоненты системы находятся у Лицензиата в домене, Лицензиар оставляет за собой право выставить счет за время, потраченное на устранение неисправностей, которые явились следствием использования правил домена или каких-либо компонентов домена - сайтов, СУБД или прочих систем.
10. Установщик посредством канала связи подключается к серверу Лицензиата и выполняет обновление Программы и компонентов Системы. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.
11. В момент требования об оплате услуг (обновления Программы на сервер Лицензиата) Лицензиар составляет и направляет Лицензиату два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД). В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней, с момента получения УПД Лицензиатом, в адрес Лицензиара не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.
12. В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания. Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД об оказанных услугах.
13. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100% предоплаты.
14. В случае одностороннего отказа Лицензиата от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Лицензиару фактически понесенные расходы.
15. Стоимость услуг указана на интернет-сайте, по адресу: www.polytell.ru

**Порядок оказания услуг по технической поддержке
и информационному сопровождению Программы**

1. В случае возникновения сбоя в Программе, либо необходимости в её доработке, Лицензиат направляет Лицензиару запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).
2. По своей заявке Лицензиат обязуется предоставить Лицензиару иную информацию, необходимую для рассмотрения запроса.
3. Запросы могут быть следующего вида:
 - наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного сотрудника со стороны Лицензиата; наличие Проблемы – сбой в системе, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы; запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
 - запрос на развитие – запрос на проведение доработок системы.
4. Запрос направляется Лицензиатом через Программу, либо от работников Лицензиата из почтового домена Лицензиата на электронный адрес info@polytell.ru.
5. Основной формой оформления запроса является шаблон внутреннего сообщения, находящийся на портале Программы в Помощь/Обращение в поддержку.
6. Лицензиар принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Отправителей, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу Лицензиар присваивает номер, классификацию, статус.
7. 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.
8. Указанный в п 6. настоящего Приложения уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. Запрос обрабатывается в течение 3-х рабочих дней.
9. Лицензиар оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанная в запросе информация будет недостаточна для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.
10. На период уточнения информации, согласно п. 7 настоящего Приложения, срок выполнения запроса (ов) Лицензиата приостанавливается до момента предоставления запрашиваемой информации Лицензиару.
11. При выполнении Лицензиаром запроса Лицензиату из системы обработки запросов автоматически уходит оповещение об этом.
12. 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.
13. Лицензиар оставляет за собой право закрыть запрос, если в течение 4 (четыре) дней на письмо о выполненных работах, запрошенной информации не пришло никакого ответа.
14. Запрос считается закрытым и все действия по нему выполненными при наступлении любого из нижеперечисленных обстоятельств:
 - если Отправитель подтверждает его выполнение в течение 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.
15. Лицензиар не отслеживает выполнение закрытых запросов.
16. Лицензиар не обязан предоставлять техническую поддержку Лицензиату после окончания срока действия данного Договора, в том числе не обязан принимать от него запросы.
17. Лицензиар не обязан осуществлять техническую поддержку платформы Лицензиата: физического сервера, компонентов операционной системы, web-сервиса, сервера управления базами данных и прочих атрибутов платформы.
18. В момент требования об оплате услуг Лицензиар составляет и направляет Лицензиату Универсальный передаточный документ (далее – УПД). В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Лицензиатом УПД, Лицензиар не получит подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.
19. В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД.
20. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100% предоплаты.
21. В случае одностороннего отказа Лицензиата от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Лицензиару фактически понесенные расходы.
22. Стоимость услуг указана на интернет-сайте, по адресу: www.polytell.ru

**Порядок оказания консультационных
услуг по правилам и порядку работы с
Программой.**

1. Место оказания услуг согласовывается Сторонами, исходя из того, что оно может быть следующим:
офис Лицензиара, расположенный по адресу: 127299 г. Москва, улица Клары Цеткин, 4, при составе группы;
офис Лицензиата, при составе группы при любом количестве обучаемых человек; онлайн-семинара (вебинара) в сети Интернет в режиме реального времени, при составе группы в любом количестве обучающихся;
2. Срок оказания услуг по обучению согласуется Сторонами отдельно.
3. Исполнитель оказывает услуги минимум 1 (один) час в день и максимум 8 (восемь) часов в день.
4. Заказ на оказание услуг по обучению сотрудников Лицензиата правилам и порядку работы с Программой осуществляется посредством запроса от уполномоченного представителя Лицензиата по электронной почте, направленного в адрес уполномоченного представителя Лицензиара.
5. В заказе указывается место и вид проведения обучения, количество обучаемых, срок оказания услуг и их объем.
6. На основании заказа формируются счет и Универсальный передаточный документ (далее – УПД).
7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг Исполнитель составляет и направляет УПД. В случае, если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения УПД Заказчик не подпишет УПД и не предоставит мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.
8. В случае предоставления Лицензиатом мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД.
9. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100% предоплаты.
10. В случае одностороннего отказа Лицензиата от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Лицензиару фактически понесенные расходы.
11. Стоимость услуг указана на интернет-сайте, по адресу: [www. polytell.ru](http://www.polytell.ru)