

Публичный договор-оферта на предоставление доступа, адаптацию и модификацию системы Intradesk

Настоящий договор является публичной офертой (далее «Договор») Общества с ограниченной ответственностью «Интрадеск» (далее «Исполнитель») в адрес юридического лица или индивидуального предпринимателя, именуемого в дальнейшем «Заказчик», совместно именуемые «Стороны», и содержит существенные условия предоставления доступа к системе Intradesk.

1. Термины и определения.

Система Intradesk – это веб-система (программное приложение), используемая в сети Интернет, для предоставления Заказчику возможности автоматизации своих бизнес-процессов с помощью учета и обработки своих Заявок.

Заявка – электронный документ, характеризующийся следующими параметрами: наименование, описание заявки, дата создания и выполнения, статус, приоритет выполнения, сроки согласно SLA, данные об инициаторе и исполнителе заявки, а также другие настраиваемые параметры.

Акцепт - полный и безоговорочный акцепт. Означает безусловное согласие с условиями настоящего Договора (со всеми пунктами данного договора).

Email Исполнителя – адрес электронной почты Исполнителя, указанный в реквизитах настоящего Договора (далее «email»).

Сайт Исполнителя – www.intradesk.ru

2. Предмет договора.

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику информационные услуги посредством предоставления доступа к системе Intradesk (далее «Услуга») в соответствии с действующими тарифными планами.
- 2.2. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по адаптации, модификации программного продукта IntraDesk, а также осуществляет установку (при необходимости) способом на усмотрение Исполнителя, а также тестирование и техническое сопровождение адаптированного/модифицированного им программного продукта.
- 2.3. Исполнитель имеет право на осуществление действий, предусмотренных п. 2.1 и 2.2 настоящего Договора, на основании лицензионного договора, заключенного между Исполнителем и правообладателем программного продукта, срок действия лицензионного договора 5 лет

3. Порядок заключения договора.

- 3.1. Фактом заключения договора является Акцепт договора, а датой заключения договора является дата акцепта. Фактом Акцепта является платеж Заказчика на расчетный счет Исполнителя, указанный в реквизитах настоящего Договора, и/или регистрация Заказчиком своей площадки в системе Intradesk.
- 3.2. Если Заказчик не согласен хотя бы с одним пунктом договора, то он не имеет права продолжать использование системы Intradesk и/или требовать от Исполнителя выполнения каких-либо пунктов данного Договора.
- 3.3. Заказчик вправе сделать запрос на email Исполнителя на подписание настоящего Договора с

двух сторон (Заказчиком и Исполнителем). В этом случае, подписываются два экземпляра договора для Заказчика и Исполнителя соответственно.

3.4. Исполнитель вправе указать Заказчика в списке своих клиентов на сайте Исполнителя.

4. Стоимость услуг по договору.

4.1. Услуги по предоставлению доступа к системе Intradesk оказываются в соответствии с действующими тарифными планами на сайте <https://intradesk.ru/>, действующим на момент подачи заявления, на основании которого Заказчику выставляется счет.

4.2. Стоимость услуг на адаптацию и модификацию системы Intradesk рассчитывается Исполнителем с учетом вида, объема задания, сроков его исполнения, а также исходя из стоимости одного часа работы специалиста Исполнителя согласно следующим тарифам:

- Стоимость услуг разработчика составляет 2000 рублей РФ в час НДС не облагается (в соответствии со статьей 26.2 «Упрощенная система налогообложения» Налогового кодекса РФ (часть 2), введена федеральным законом номер 104-ФЗ от 24.07.2002г.).
- Стоимость услуг бизнес-аналитика или архитектора программного обеспечения составляет 2200 рублей РФ в час НДС не облагается (в соответствии со статьей 26.2 «Упрощенная система налогообложения» Налогового кодекса РФ (часть 2), введена федеральным законом номер 104-ФЗ от 24.07.2002г.).

5. Порядок оплаты и предоставления услуг.

5.1. Подключение услуги. Площадка для Заказчика в системе Intradesk создается автоматически после заказа на сайте Исполнителя. Для подключения тарифного плана Заказчику необходимо отправить сообщение с выбранным тарифом и реквизитами Заказчика на email Исполнителя. После поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, Исполнитель обязан в течение 2 (двух) рабочих дней предоставить Услугу согласно оплаченному тарифному плану.

5.2. Оплата услуги. Расчетный период Услуги кратен одному календарному кварталу. Заказчик оплачивает объем оказания Услуги кратный стоимости не менее одного квартала. Исключение составляет первый платеж, объем которого рассчитывается умножением стоимости одного дня оказания услуги на тарифном плане на количество дней, оставшееся до конца текущего квартала. В случае отказа от использования уже оплаченной Услуги денежные средства Заказчику не возвращаются. Оплата производится на основании счета, выставленного Исполнителем. Стоимость услуг не облагается НДС в соответствии с главой 26.2 Налогового кодекса РФ.

5.3. Продление действия услуги. В случае неоплаты Заказчиком услуги в течение первых 10 (десяти) рабочих дней нового периода, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуги в новом периоде. При этом Исполнитель должен предупредить Заказчика о возможности отключения за 5 (пять) рабочих дней до факта отключения по электронной почте пользователя-администратора Заказчика на площадке Заказчика в системе Intradesk (по возможности и по контактному телефону).

5.4. Акт об оказании услуг. Оплаченная услуга считается оказанной Исполнителем в полном объеме не зависимо от активности Заказчика в системе Intradesk. Акт об оказании услуг направляется Заказчику в течение 20 (двадцати) календарных дней от даты окончания квартала; дата акта – последнее число квартала.

6. Обязанности Заказчика.

- 6.1. Самостоятельно ознакомиться с правилами пользования системой Intradesk, ее возможностями и ограничениями.
- 6.2. Использовать систему только в рамках ее прямого назначения и только в целях Заказчика. Не передавать логины и пароли третьим лицам, в частности лицам, не имеющим прямого отношения к компании Заказчика.
- 6.3. В случае желаниа использовать сервис под большой нагрузкой предварительно согласовать это с Исполнителем. Под большой нагрузкой понимается: создание более 100 сервисов и/или более 5000 пользователей или более 20 000 Заявок ежемесячно.

7. Обязанности Исполнителя

- 7.1. Оказывать информационные услуги Заказчику посредством предоставления доступа к системе Intradesk со спецификацией согласно п. 2.2 настоящего Договора.
- 7.2. Сохранять конфиденциальность всех данных Заказчика (пользователи, заявки и т.п.). Всячески препятствовать любым попыткам третьих лиц несанкционированно получить информацию Заказчика.
- 7.3. Предоставлять техническую поддержку Заказчику. Для получения технической поддержки Заказчику необходимо обратиться к Исполнителю одним из способов:
 - ☛ создать заявку на портале поддержки <https://bv.intradesk.ru>
 - ✉ написать письмо на адрес: support@intradesk.ru
 - ☎ позвонить по телефону [+7 \(499\) 755-65-68](tel:+74997556568)График работы службы технической поддержки: пн. – пт. 9:30 – 19:30 по МСК (UTC+4)

8. Ответственность сторон.

- 8.1. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием системы Intradesk.
- 8.2. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Заказчика, прямой либо косвенный ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования системы Intradesk.
- 8.3. В случае неудовлетворённости информационной услугой, предоставляемой Заказчику в рамках настоящего Договора, Заказчик может прекратить пользоваться ею путем неоплаты очередного периода, при этом ранее оплаченные средства не возвращаются и не компенсируются.
- 8.4. Заказчик несет полную ответственность за сохранность своего Пароля для доступа к системе Intradesk и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования его доступа.
- 8.5. Исполнитель не несет ответственности за качество и объем предоставляемой Услуги, если не выполняются программно-аппаратные требования для пользования системой, указанные в п.2.4 настоящего Договора.

9. Изменение условий. Прекращение действия Договора.

- 9.1. Настоящий Договор является официальными документом Исполнителя. Действующая версия каждого из этих документов размещена на сайте Исполнителя в сети Интернет.

9.2. Исполнитель может периодически изменять условия настоящего Договора, корректировать действующие тарифы, вводить Приложения к настоящему Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте Исполнителя не менее чем за 7 (семь) календарных дней до вступления изменений в силу.

При этом любое изменение цен и условий не касается уже оплаченных услуг.

10. Урегулирование споров.

10.1. Претензии Заказчика принимаются в электронном виде на email Исполнителя в срок не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента возникновения инцидента. Претензии рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней.

10.2. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.

10.3. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ.

11. Дополнительные условия.

11.1. Отношения, возникающие между Сторонами в связи с предметом настоящего Договора и не урегулированные настоящим Договором, оформляются в виде протоколов и/или дополнительных соглашений к настоящему Договору, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора при условии соблюдения простой письменной формы и подписания их обеими Сторонами.

11.2. После акцепта настоящего Договора все предыдущие договоренности Сторон, противоречащие настоящему Договору, теряют свою юридическую силу.

11.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, а также протоколами и/или дополнительными соглашениями к нему, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.4. Дополнения и изменения, вносимые в настоящий Договор по согласованию Сторон, имеют юридическую силу при условии совершения их в письменной форме и подписания уполномоченными на то лицами от каждой из Сторон.

12. Форс-мажорные обстоятельства.

12.1. Исполнитель освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажор»), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе массовых беспорядков, запретительных действий властей, стихийных бедствий, пожаров, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также:

- Перебоями в работе хостинг-площадки в Дата-Центре
- Глобальными перебоями в работе российских и международных сегментов сети Интернет
- Сбоями систем маршрутизации сети Интернет

- Сбоями в распределенной системе доменных имен
- Сбоями, вызванными хакерскими и DOS-атаками, которые Исполнитель не мог прогнозировать

12.2. Заказчик вправе сделать запрос на email Исполнителя на предоставление информации о существовании форс-мажорных обстоятельств, а Исполнитель обязан предоставить соответствующую информацию, в течение 7 (семи) календарных дней после момента их наступления.

13. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель

Общество с ограниченной ответственностью "Интрадеск"

Почтовый адрес: 115533, Россия, Москва, проспект Андропова, дом 22, оф. 1802

Юридический Адрес: 115533, г. Москва, проспект Андропова, д. 22, помещ. I, этаж 18, комн. 19.

Телефон: +7 (499) 755-65-68

ИНН 7715141041, КПП 772501001

ОКВЭД 72.20, 72.60, ОКПО 29304028

ОГРН 1147748145423

Р/с 40702810900070031744 в ПАО АКБ "Авангард"

БИК 044525201, К/с 30101810000000000201

Email: information@intradesk.ru

Веб-сайт: www.intradesk.ru

Руководитель службы технической поддержки
ООО «Интрадеск»



/ Семенова К.В.