

**ВНИМАНИЕ!** Перед началом установки, копирования, либо иного использования Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов "DiState", внимательно ознакомьтесь с условиями Лицензионного договора (оферта) на право использования Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов "DiState".

Действует с «01» июля 2021 года

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

- единый телефонный номер +7 (812) 372-66-15
- общий электронный адрес [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru)

Службы технической поддержки Лицензиара

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания Программ для ЭВМ "DiState" является офертой Лицензиара - Общества с ограниченной ответственностью «Айк Диджитал Медиа» (ООО «Айк Диджитал Медиа», ОГРН 1147847244258; ИНН 7810999400), направленной адресату оферты, именуемому в дальнейшем Лицензиат, принятием условий (акцептом) которой является совершение действий, предусмотренных настоящим Соглашением об уровне обслуживания (далее по тексту - **Соглашение**).

### Термины и определения

В настоящем Соглашении и/или в ином, составляющем его неотъемлемую часть, документе, а также в иной правовой и сопроводительной документации к Программам для ЭВМ и/или Онлайн-сервисам "DiState", используются сокращения, термины и определения, опубликованные на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

Используемые в правовой и сопроводительной документации к Программам для ЭВМ и/или Онлайн-сервисам "DiState" сокращения, термины и определения, опубликованные на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru), имеют указанные значения, если иное прямо не определено далее по тексту настоящего Соглашения.

**Правообладатель** – обладатель исключительного права на Программы для ЭВМ "DiState" – Общество с ограниченной ответственностью «Диджитал Стэйт» (ОГРН 1217800006819; ИНН 7810911974).

Исключительные права ООО «Диджитал Стэйт» на Программы для ЭВМ "DiState" подтверждаются Свидетельствами о государственной регистрации программ для ЭВМ, которые опубликованы на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

**Программа для ЭВМ** (далее – **Программа**) – программа для ЭВМ (как в целом, так и ее компоненты), представленная в объективной форме совокупностью данных и команд, в том числе исходного кода, базы данных, аудиовизуальных произведений, включенных Правообладателем в состав указанной Программы, и предназначенная для использования на ЭВМ в целях получения определенного результата. Авторские права на все виды программ для ЭВМ (в том числе на операционные системы и программные комплексы), которые могут быть выражены на любом языке и в любой форме, включая исходный текст и объектный код, охраняются так же, как авторские права на произведения литературы (статья 1261 ГК РФ).

**База данных** - представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (документов, статей, расчетов, нормативных актов, судебных решений и иных подобных материалов), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью ЭВМ (статья 1260 ГК РФ).

**Типовая конфигурация** – исходная версия Программы, которая содержит начальные преднастроенные параметры конфигурации, базы данных и пользовательского интерфейса автоматизированных бизнес-процессов без привязки к конкретному виду деятельности (отрасли) или к конкретному Лицензиату.

**Кастомная версия Программы** (англ. custom – изготовленный на заказ) – адаптированная (измененная под требования Лицензиата) версия программы для ЭВМ, разработанная в единственном или крайне малом количестве экземпляров, содержащая специальные настройки и сервисы посредством изменения/дополнения базового функционала Программы по заданиям (Техническое задание) Лицензиата, предназначенная на функциональное масштабирование (кастомизация) Программы, автоматизации бизнес-процессов и документального сопровождения деятельности Лицензиата.

**Система юридически значимого электронного документооборота "DiState"** (далее – **Система ЭДО "DiState"**) – система юридически значимого электронного документооборота, являющаяся совокупностью взаимодействия Программ: Программа для ЭВМ "DiState: Оператор ЭДО" и Программа для ЭВМ "DiState: DiServer", и все входящие в неё модули и компоненты, в том числе программы для ЭВМ (ст. 1261 ГК РФ) и базы данных (ст. 1260 ГК РФ), указанные в Спецификации или сопроводительной документации, обеспечивающее возможность организации и осуществления сервиса юридически значимого электронного документооборота между Участниками ЭДО, а также, для осуществления юридически значимого электронного документооборота между Участниками ЭДО и/или контролирующими органами и/или другими Системами ЭДО по телекоммуникационным каналам связи.

**Система** – отдельно взятая Программа для ЭВМ "DiState" или комплексная автоматизированная система управления бизнес процессами Лицензиата, реализованная на базе Программ для ЭВМ "DiState", а также используемые дополнительные программные Модули и Расширения, в том числе разработанные Лицензиаром результаты интеллектуальной деятельности (далее по тексту – **РИД Лицензиара**) на основании Технических заданий Лицензиата, используемые совместно с отдельно взятой Программой для ЭВМ "DiState" или в составе комплексной автоматизированной

системы, указанные в Спецификации и/или сопроводительной документации к Системе, обеспечивающее возможность Лицензиату организации и осуществления сервиса юридически значимого электронного документооборота. Это программный комплекс и все входящие в него модули и компоненты, в том числе программы для ЭВМ (ст. 1261 ГК РФ) и базы данных (ст. 1260 ГК РФ), указанные в Спецификации и/или сопроводительной документации к Системе.

**Эталонная копия Программы/Системы** – резервная копия всех компонентов (без содержащихся данных) Кастомной версии Программы и/или Системы, созданная не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты принятия по акту Лицензиатом кастомной версии Программы/Системы.

**SLA – Service Level Agreement** (Соглашение об уровне обслуживания) — соглашение об уровне и объеме оказываемых Услуг по Технической поддержке, указанные в Сертификате технической поддержки.

**Техническая поддержка** – оказываемые услуги по настройке, обслуживанию и адаптации Программы или устранению имеющихся в ней ошибок, включая информационно-консультационную поддержку Лицензиата (Пользователей) по вопросам администрирования и использования Программы, в том числе по вопросам, связанным с функциональностью, особенностями установки и эксплуатации Программы, осуществляемые Лицензиаром в установленных им пределах и объемах, а также предоставлению обновлений (Подписка на обновление) в целях их улучшения, исправления ошибок или в соответствии с изменениями в законодательстве. Условия технической поддержки и время реакции на оказание технической поддержки по заявкам определяются исходя из категории и характера обращения в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA - Service Level Agreement) и согласно Регламенту работы Службы технической поддержки, опубликованном на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

**Сертификат технической поддержки** – подтверждает право на получение технической поддержки и подписки на обновление Программы в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты, указанной в сертификате. Сертификат технической поддержки оформляется электронно и/или на бумажном носителе и содержит состав Услуг, уровень (SLA), способы и периоды оказания Услуг по технической поддержке Программы в установленных им пределах и объемах.

**Подписка на обновление** – период, в течение которого можно обновлять Программу, т. е. устанавливая новые версии Программы. В новых версиях появляется новый функционал и исправляются ошибки. По подписке обновляются отдельно взятые или одновременно все компоненты и модули расширения Программы.

**Учетный период (Период)** – оплаченный период использования Программы или Онлайн-сервиса или Сертификата технической поддержки (SLA). Минимальный оплачиваемый период – 1 (один) год.

**Аудит Программы** – мероприятия, осуществляемые Лицензиаром по задачам Лицензиата, для выявления причин сбоев работы Программы. В случае, если по результатам проведенного Лицензиаром Аудита выявлены причины сбоев работы Программы, не связанные с Программой, то работы по проведению такого Аудита квалифицируются как дополнительно оказываемые

Услуги Лицензиаром Лицензиату по заказу Лицензиата, и оплачиваются Лицензиатом по действующей ставке Лицензиара в объеме за отдельную плату.

**Тикет-система** – система обмена сообщениями между Лицензиаром и Лицензиатом путем отправки письма на адрес электронной почты Службы технической поддержки Лицензиара [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru). После отправки письма на вышеуказанный адрес, в Тикет-системе формируется новая Заявка. Номер заявки отправляется ответным письмом отправителю электронного сообщения. На каждую заявку назначается ответственный сотрудник со стороны Лицензиара.

**Тикет** – заявка в электронной форме с описанием проблем и сбоев в работе Программы и/или запрос на оказание технической поддержки, который отправляется на общий электронный адрес технической поддержки Лицензиара [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru).

**Час** – в данном документе часом называется рабочий час в интервале с 10.00 до 18.00 часов по Московскому времени в рабочие (будние) дни, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России), если явно не указано иное.

**День** – в данном документе днем называется 8-часовой рабочий день с 10.00 до 18.00 часов по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России), если явно не указано иное.

**Срок реакции** – это время, в течение которого Лицензиар обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Лицензиатом, способом, предусмотренным в установленном для каждой Программы уровне обслуживания (SLA - Service Level Agreement). В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения срок реакции не является сроком решения проблемы.

**Инцидент** – это любое событие, которое привело или может привести к сбою Программы.

**Ошибка** - дефект в коде Программы для ЭВМ, в результате которого данная Программа не способна работать в соответствии функциональными возможностями, указанными в предоставленной на неё технической документации, за исключением случаев:

- нарушения Лицензиатом правил эксплуатации Программы в соответствии с требованиями предоставленной на них технической документации;
- использования Программы на оборудовании или совместно с программным обеспечением, которые не были рекомендованы Лицензиаром.

**Сбой** – утрата Программой работоспособности (полностью или частично).

**Запрос на обслуживание** – это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем Программы.

**Запрос на изменение (Request for Changes)** – заявка на изменение (масштабирование) функционала или компонента Программы или процедуры обслуживания.

**Первый уровень поддержки** – информационно-консультационная поддержка Лицензиата и/или Пользователей по вопросам использования или администрирования Программы.

**Второй уровень поддержки** – совокупность Услуг по поддержке Программы, нацеленных на решение проблем функционала Программы, имеющих описания в документации к Программе.

**Третий уровень поддержки** – совокупность Услуг, нацеленных на решение проблем, не имеющих описания в документации к Программе.

**Эскалация** – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось или невозможно разрешить на текущем уровне.

**Документация Программы** – свод актуальной требуемой функциональности Программы, описанной в штатной документации программного продукта и во всех технических заданиях на функциональное масштабирование (кастомизации) Программы.

**Применимое законодательство** - действующее законодательство Российской Федерации, за исключением случаев, когда Программа для ЭВМ и/или Онлайн-сервис "DiState" используется (и/или была использована) вне территории Российской Федерации, и в случае которого к Лицензионному договору и/или в ином, составляющем его неотъемлемую часть, документе, а также в иной правовой и сопроводительной документации к Программам для ЭВМ и/или Онлайн-сервисам "DiState", применяется действующее законодательство страны, где Программа для ЭВМ и/или Онлайн-сервис "DiState" используется (и/или была использована).

**Территория** – территория использования Программы и/или Онлайн-Сервиса "DiState", указанной в Лицензионном договоре (Лицензии и/или Лицензионном сертификате).

#### **Толкование**

В настоящем Соглашении и/или в ином, составляющем его неотъемлемую часть, документе, а также в иной правовой и сопроводительной документации к Программам для ЭВМ и/или Онлайн-сервисам "DiState", могут быть использованы иные сокращения, термины и определения, по которым не определено их толкование. В этом случае, толкование такого сокращения, термина или определения производится в соответствии с текстом (в контексте) данного документа, действующим Применимым законодательством и нормами международного права.

#### **Заголовки**

Заголовки разделов, пунктов и приложений, а также оглавления, предназначены исключительно для удобства пользования и не влияют на толкование настоящего Соглашения.

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее Соглашение об уровне обслуживания Программ для ЭВМ "DiState" (далее по тексту – **Соглашение**) признается заключенным с момента его акцепта Лицензиатом и подтверждает безоговорочное и полное согласие Лицензиата со всеми условиями настоящего Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений с его стороны.

**1.2.** Безусловным акцептом (принятием условий) в рамках настоящего Соглашения принято считать факт регистрации Лицензиата в Онлайн-сервисе "DiState", либо факт оплаты

Лицензионного вознаграждения на право (неисключительное) использования Программы для ЭВМ и/или Онлайн-сервиса "DiState", либо факт оплаты вознаграждения по настоящему Соглашению за Услуги по Технической поддержке за Учетный период, либо факт начала использования Программы для ЭВМ "DiState" в любой иной форме, либо факт отправки Лицензиатом Тикет-заявки в электронной форме на общий электронный адрес Службы технической поддержки Лицензиара [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru) с запросом на оказание Услуг по Технической поддержке и/или запроса на предоставление обновлений (подписка на обновления) Программы для ЭВМ "DiState" и/или загрузки Лицензиатом обновление Программы для ЭВМ "DiState", в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

1.3. Начало использования Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов "DiState" в любой форме, либо факт оплаты вознаграждения по настоящему Соглашению и/или акцепт оферты по настоящему Соглашению, означает предварительное ознакомление Лицензиата с условиями настоящего Соглашения, а также иными, составляющими его неотъемлемую часть, документами, иной правовой и сопроводительной документацией к Программам для ЭВМ и/или Онлайн-сервисам "DiState", в том числе используемыми в указанных документах сокращениями, терминами и определениями, опубликованными на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru), в полном объеме, до начала их использования, и означает безусловное принятие Лицензиатом всех условий настоящего Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений с его стороны.

1.4. Настоящее Соглашение является договором с исполнением по требованию (абонентский договор), предусмотренным ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации. Обязанность по оплате Услуг Лицензиара по настоящему Соглашению у Лицензиата возникает независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от Лицензиара или нет.

1.5. Соглашение (в том числе любая из его частей), а также иной составляющий его неотъемлемую часть документ, может быть изменен Лицензиаром в одностороннем порядке без какого-либо специального предварительного уведомления Лицензиата. Новая редакция Соглашения и/или иного, составляющего его неотъемлемую часть документа, вступает в силу с момента его размещения на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru), если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

1.6. В случае наличия соглашения об уровне обслуживания, подписанного с Лицензиатом в письменной форме, условия оказания Услуг по Технической поддержке, изложенные в таком соглашении, являются превалирующими (но не исключаящими) над условиями настоящего Соглашения.

1.7. В случае наличия Протокола разногласий к настоящему Соглашению, подписанного с Лицензиатом в письменной форме, соответствующие условия Соглашения будут действовать в редакции подписанного сторонами Протокола разногласий.

## 2. Предмет Соглашения

2.1. По настоящему Соглашению в целях обслуживания Программ для ЭВМ "DiState" (далее по тексту – **Программа**), Лицензиар обязуется по Заявкам Лицензиата оказать Услуги по Технической поддержке Программ, а также дополнительных программных Модулей и Расширений, в том числе разработанных Лицензиаром результатов интеллектуальной деятельности (далее по тексту – **РИД Лицензиара**) на основании Технических заданий Лицензиата, в установленных настоящим Соглашением пределах и объемах, включая информационно-консультационную поддержку Лицензиата (Пользователя) по вопросам администрирования и использования Программы, а также предоставление обновлений (подписка на обновления), в том числе для кастомной версии Программы, в дальнейшем именуемые **Услуги**, а Лицензиат обязуется принять оказанные Услуги и оплатить их в порядке и на условиях, определенных настоящим Соглашением.

Право на получение Услуг по Технической поддержке у Лицензиата подтверждается Сертификатом технической поддержки, являющимся неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

Услуги по настоящему Соглашению предоставляются исключительно Лицензиату, без права переуступки прав третьим лицам.

2.2. Лицензиар оказывает Услуги по Технической поддержке в следующем объеме и составе:

- проведения аудита по заявкам Лицензиата в целях выявления ошибок или причины сбоев работы Программы для ЭВМ "DiState";
- устранение сбоев и/или ошибок в Программе для ЭВМ "DiState";
- консультирование Лицензиата и/или Пользователей по вопросам администрирования и использования Программ для ЭВМ "DiState";
- предоставление выпускаемых обновлений (подписка на обновления) Программ для ЭВМ "DiState", а также дополнительных программных Модулей и Расширений, в том числе для кастомной версии Программы/Системы.

Конкретизация параметров предоставляемых Услуг, их объемы, регламент оказания Технической поддержки и время реакции на оказание Технической поддержки по Заявке определяются на уровне подачи/приема/согласования заявок исходя из категории и характера конкретного запроса и характера обращения в соответствии с настоящим Соглашением об уровне обслуживания и согласно Регламенту работы Службы технической поддержки, опубликованном на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

2.3. Для осуществления Технической поддержки Лицензиар вправе потребовать от Лицензиата (Пользователя) предоставление информации, касающейся учетного номера Лицензиата и/или номера Сертификата технической поддержки и/или Лицензии, ОГРН/ИНН и иных данных Лицензиата или Пользователя, в том числе информацию о технических характеристиках оборудования и/или программного обеспечения Лицензиата (Пользователя).

2.4. Обращения по вопросам технической поддержки принимаются посредством:

- звонка на единый телефонный номер **+7 (812) 372-66-15** Службы технической поддержки Лицензиара по рабочим дням с 10.00 до 18.00 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России). После обращения на вышеуказанный номер, сотрудниками Службы технической поддержки Лицензиара в Тикет-системе формируется новая Заявка, номер заявки отправляется письмом на электронный адрес Лицензиата. Вся дальнейшая процедура технической поддержки, кроме консультаций по работе с Программой, производится посредством электронной почты;
- отправки Тикет–заявки в электронной форме с описанием проблем и сбоев в работе Программы, которая отправляется на общий электронный адрес Службы технической поддержки Лицензиара [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru).

2.5. В соответствии с настоящим Соглашением на Лицензиара возлагается обязанность оказывать Услуги по Технической поддержке вплоть до зафиксированных максимальных объёмов, а Лицензиат вправе требовать от Лицензиара предоставления предусмотренного Соглашением исполнения в установленный период.

2.6. Дополнительные условия оказания Услуг по Технической поддержке по отдельной взятой Программе или Системе, а также дополнительных программных Модулей или Расширений, в том числе разработанных Лицензиаром на основании Технических заданий Лицензиата результатов интеллектуальной деятельности Лицензиара, изложены в **Приложениях к Соглашению**, опубликованные на официальном сайте Лицензиара с сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru) и являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

### **3. Акцепт оферты Соглашения**

3.1. Акцептом оферты по настоящему Соглашению является совершение Лицензиатом действий, указанных в настоящем Соглашении и/или в ином, составляющем его неотъемлемую часть, документе, свидетельствующих о принятии Лицензиатом условий настоящего Соглашения и составляющих его неотъемлемую часть, документов, в полном объеме, в том числе, совершении действий по выполнению указанных в настоящем Соглашении и составляющих его неотъемлемую часть, документов, условий в соответствии с действующим Применимым законодательством.

3.2. Акцепт оферты, совершенный Лицензиатом, означает безоговорочное и полное согласие Лицензиата со всеми условиями настоящего Соглашения и составляющих его неотъемлемую часть, документов, в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений с его стороны.

Акцепт оферты является подтверждением того, что:

- все и любые условия настоящего Соглашения и составляющих его неотъемлемую часть, документов, принимаются Лицензиатом целиком и полностью, без каких-либо оговорок и ограничений;
- Лицензиат предварительно ознакомлен со всеми условиями настоящего Соглашения и условиями настоящей оферты, а также иными, составляющего его неотъемлемую часть, документами, иной правовой и сопроводительной документацией к Программам и/или Онлайн-сервисам "DiState", в том числе с используемыми в указанных документах сокращениями,



терминами и определениями, опубликованными на официальном сайте Лицензиара по адресу в сети интернет [distate.ru](http://distate.ru), в полном объеме, до совершения Лицензиатом акцепта настоящей оферты;

- Лицензиату понятны все условия и объем оказываемых Услуг по оказанию Технической поддержки, в том числе условия использования Программ и/или Онлайн-сервисов "DiState", и условия оферты;
- условия и объем оказываемых Услуг по оказанию Технической поддержки, в том числе условия использования Программ и/или Онлайн-сервисов "DiState", и условия оферты полностью соответствуют воле, потребностям и требованиям Лицензиата.

**3.3.** Акцепт оферты означает, что настоящая оферта не содержит иных явно обременительных для Лицензиата условий, которые Лицензиат, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий оферты, и что условия использования Программ и/или Онлайн-сервисов "DiState" и условия оферты, указанные в настоящем Соглашении, а также в иных, составляющих его неотъемлемую часть, документах, в иной правовой и сопроводительной документации к Программам и/или Онлайн-сервисам "DiState", не являются навязанными Лицензиату.

**3.4.** Регистрация Лицензиата в Онлайн-сервисе "DiState", либо факт оплаты Лицензионного вознаграждения на право (неисключительное) использования Программы для ЭВМ и/или Онлайн-сервиса "DiState", либо факт оплаты вознаграждения по настоящему Соглашению за Услуги по Технической поддержке за Учетный период, либо факт начала использования Программы для ЭВМ "DiState" в любой иной форме, либо факт отправки Лицензиатом Тикет-заявки в электронной форме на общий электронный адрес Службы технической поддержки Лицензиара [techsupport@distate.ru](mailto:techsupport@distate.ru) с запросом на оказание Услуг по Технической поддержке и/или запроса на предоставление обновлений (подписка на обновления) Программы для ЭВМ "DiState" и/или загрузки Лицензиатом обновление Программы для ЭВМ "DiState", в зависимости от того, какое событие наступит раньше, является безусловным акцептом оферты настоящего Соглашения.

**3.5.** Настоящее Соглашение, заключаемый путем акцепта оферты, не требует двустороннего подписания и действителен в электронном виде.

Вручение Лицензиату оригинального экземпляра Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, иных правовых и сопроводительных документов к Программам и/или Онлайн-сервисам "DiState", может быть осуществлено по официальному письменному запросу Лицензиата, направленному Лицензиару. Лицензиар, в зависимости от технических возможностей, может направить акцептованное Соглашение, а также иные, составляющие его неотъемлемую часть, документы, иные правовые и сопроводительные документы к Программам и/или Онлайн-сервисам "DiState", следующими способами:

- путем направления экземпляра Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, в электронной форме по адресу электронной почты, указанном Лицензиатом в письменном запросе;

- путем направления экземпляра Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, в электронной форме, в Личном кабинете Лицензиата в Системе юридически значимого электронного документооборота "DiState" (далее – Система ЭДО "DiState") в сети Интернет по адресу: [edo.distate.ru](http://edo.distate.ru);
- путем предоставления экземпляра Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, на бумажном носителе курьерской службой за счет Лицензиата.

**3.6.** Осуществляя акцепт оферты в порядке, установленном настоящим Соглашением, Лицензиат гарантирует, что ознакомлен, соглашается, полностью и безоговорочно принимает все условия настоящего Соглашения, а также иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, в том виде, в каком они изложены в текстах Соглашения, а также иных, составляющие его неотъемлемую часть, документов.

**3.7.** Лицензиат понимает, что акцепт настоящей оферты в порядке, установленном настоящим Соглашением, в том числе иными, составляющими его неотъемлемую часть, документами, равносителен заключению соглашения на условиях, изложенных в Соглашении, в том числе иных, составляющих его неотъемлемую часть, документах.

**3.8.** Совершая действия по акцепту настоящей оферты в порядке, установленном настоящим Соглашением, в том числе иными, составляющими его неотъемлемую часть, документами, Лицензиат гарантирует, что он является право- и дееспособным лицом, а также имеет законные права вступать в договорные отношения с Лицензиаром. Лицензиат гарантирует, что отношения представительства, в случае их наличия, надлежащим образом оформлены.

**3.9.** Оферта может быть отозвана Лицензиаром в любое время на основании условий, предусмотренных настоящим Соглашением, в том числе иных, составляющих его неотъемлемую часть, документов, иной правовой и сопроводительной документацией к Программам и/или Онлайн-сервисам "DiState" и/или в соответствии с нормами действующего Применимого законодательства.

**3.10.** Настоящее Соглашение считается заключенным с момента получения Лицензиаром акцепта Лицензиата.

#### **4. Сроки оказания Услуг**

**4.1.** Настоящее Соглашение вступает в силу и считается заключенным с момента получения Лицензиаром акцепта Лицензиата и действует в течение 1 (одного) календарного года (Учетный период).

**4.2.** Лицензиар приступает к оказанию Услуг с момента получения Лицензиаром акцепта Лицензиата по настоящему Соглашению, и/или со дня поступления денежных средств:

- за Лицензию на право (неисключительное) пользования Программой для ЭВМ "DiState" в первый год использования Лицензиатом Программы для ЭВМ "DiState";
- за Услуги по настоящему Соглашению на расчетный счет Лицензиара в полном объеме начиная со второго календарного года использования Лицензиатом Программы для ЭВМ "DiState".

4.3. Услуги по Технической поддержке оказываются Лицензиаром по Заявкам (обращениям) Лицензиата или Пользователей, а также по инициативе Лицензиара, в случае возникновения такой потребности.

4.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления денежных средств по Лицензионному договору или по настоящему Соглашению, Лицензиар передает Лицензиату Сертификат технической поддержки и Акт сдачи-приемки (далее по тексту – «Акт»).

4.5. Лицензиат, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Лицензиара Сертификата технической поддержки и Акта, обязан направить Лицензиару подписанный Акт или мотивированный отказ от его подписания. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта Лицензиат не представляет подписанный Акт или обоснованный отказ от подписания Акта, то Акт считается подписанным Лицензиатом по истечении указанного в настоящем пункте срока, а Услуги считаются принятым в полном объеме.

4.6. Отсутствие заявок со стороны Лицензиата в течение Учетного периода на оказание Услуг по Технической поддержке не является основанием для отказа в подписании Акта или отказа от оплаты за Услуги за Учетный период по настоящему Соглашению.

4.7. При наличии обоснованных письменных заявлений Лицензиата о несоответствии оказанных Услуг Стороны устанавливают срок для их устранения, который дополнительно Лицензиатом не оплачивается.

## **5. Контур, объем и параметры предоставляемых Услуг**

### **5.1. Программа или Система и компоненты Программы/Системы:**

5.1.1. Компоненты отдельно взятой Программы для ЭВМ "DiState" и/или Системы:

- Программа (комплекс Программ) для ЭВМ "DiState";
- используемые дополнительные программные Модули и Расширения "DiState";
- разработанные Лицензиаром результаты интеллектуальной деятельности (**РИД Лицензиара**) на основании Технических заданий Лицензиата.

5.1.2. В рамках настоящего Соглашения и в период действия настоящего Соглашения, Лицензиар производит Услуги по Технической поддержке также всех подключаемых в будущем компонентов "DiState" и разработанного по задачам (ТЗ) Лицензиата дополнительного функционала по автоматизации бизнес-процессов Лицензиата в рамках отдельно взятой Программы или Системы.

5.1.3. При оказании Услуг по Технической поддержке Системы Лицензиата, Лицензиар принимает заявки и оказывает соответствующие Услуги по Технической поддержке, а также предоставляет обновления как отдельно взятой Программы для ЭВМ "DiState", или используемых дополнительно программного Модуля или Расширения "DiState" в составе Системы, а также Систему в целом, обеспечивая работоспособность и актуальность как отдельно взятых компонентов Системы, так и самой Системы как единое решение.

*Примечание: далее по тексту настоящего Соглашения описывая Систему подразумевается как отдельно взятая Программа для ЭВМ "DiState" или используемые дополнительно программный Модуль или Расширение "DiState" в составе Системы, а также Система Лицензиата в целом.*

## 5.2. Предоставляемые Услуги:

### 5.2.1. Перечень Услуг по Техническому сопровождению указан в таблице:

| №  | Услуга  | Время предоставления               | Каналы взаимодействия  |
|----|---|------------------------------------|--|
| 1. | Консультации сотрудников Лицензиата и Пользователей* по работе с Системой, помощь в решении проблем (поддержка 1-й линии)   | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | телефон тех. поддержки   |
| 2. | Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в Системе, ведение раздела «FAQ»)   | ежемесячно                         | e-mail рассылка, публикация на сайте Лицензиара  |
| 3. | Администрирование или Аудит Системы (по заявкам Лицензиата)   | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | e-mail - <a href="mailto:techsupport@distate.ru">techsupport@distate.ru</a>                          |
| 4. | Устранение сбоев Системы, имеющих описание в документации к Системе (поддержка 2-й линии)   | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | e-mail - <a href="mailto:techsupport@distate.ru">techsupport@distate.ru</a>                          |
| 5. | Устранение сбоев Системы, не имеющих описания в документации к Системе (поддержка 3-й линии)  | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | e-mail - <a href="mailto:techsupport@distate.ru">techsupport@distate.ru</a>                          |
| 6. | Исправление ошибок в программном коде Системы, установка обновлений   | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | e-mail - <a href="mailto:techsupport@distate.ru">techsupport@distate.ru</a> , телефон тех. поддержки |
| 7. | Аудит Системы по заявкам Лицензиата и эскалация вопросов сотрудникам Лицензиата, не относящихся к области компетенции Лицензиара (администрирование инфраструктуры, администрирование БД и т.д. Лицензиата) | с 10.00 по 18.00 Мск в рабочие дни | e-mail - <a href="mailto:techsupport@distate.ru">techsupport@distate.ru</a> ,                        |

\* кроме Пользователей Программы DiState: Оператор ЭДО. Первую линию поддержки и консультации Пользователей Программы DiState: Оператор ЭДО оказывает Оператор ЭДО.

5.2.2. В перечень Услуг, оказываемых Лицензиаром в рамках настоящего Соглашения по Технической поддержке, не входят следующие задачи:

- установка и настройка Программы для ЭВМ "DiState" на оборудовании Лицензиата (производится за отдельную плату);
- поддержка оборудования и инфраструктуры Системы Лицензиата (сервера, каналы связи, системное ПО, подсистема печати, сервер приложений 1С и других учетных систем Лицензиата и т.п. (производится за отдельную плату);
- администрирование баз данных (БД), администрирование оборудования и инфраструктуры Системы Лицензиата (сервера, системное ПО, подсистема печати, системы ЭДО выбранных Лицензиатом провайдеров ЭДО, сервер приложений 1С и других учетных систем Лицензиата и прочее), в том числе обеспечение уровня информационной безопасности инфраструктуры Лицензиата и обеспечение сохранности (резервное копирование) данных (производится за отдельную плату);

- разработка дополнительного функционала по Техническим заданиям (сокр. – ТЗ) Лицензиата по автоматизации бизнес-процессов Лицензиата в рамках Программы или Системы (производится за отдельную плату).

### 5.3. Объем оказываемых Услуг:

5.3.1. В рамках настоящего Соглашения Лицензиар ограничивает (устанавливает) объем оказываемых Услуг по Технической поддержке, по каждому виду Услуг:

| №  | Услуга  | Объем Услуг  |
|----|---|--|
| 1. | Консультации сотрудников Лицензиата и Пользователей* по работе с Системой, помощь в решении проблем (поддержка 1-й линии)   | не ограничен   |
| 2. | Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в Системе, ведение раздела «FAQ»)   | 1 (один) раз в месяц   |
| 3. | Администрирование или Аудит Системы (по заявкам Лицензиата)   | не ограничен   |
| 4. | Устранение сбоев Системы, имеющих описание в документации (поддержка 2-й линии)   | не ограничен   |
| 5. | Устранение сбоев Системы, не имеющих описания в документации к Системе (поддержка 3-й линии)  | не ограничен   |
| 6. | Исправление ошибок в программном коде Системы, предоставление обновлений  | не ограничен   |
| 7. | Аудит Системы и эскалация вопросов сотрудникам Лицензиата, не относящихся к области компетенции Лицензиара (администрирование инфраструктуры, администрирование БД и т.д. Лицензиата) | не ограничен, производится за отдельную плату по действующей ставке Лицензиара |

\* кроме Пользователей Программы DiState: Оператор ЭДО. Первую линию поддержки и консультации Пользователей Программы DiState: Оператор ЭДО оказывает Оператор ЭДО.

5.3.2. В случае, если по результатам проведенного Лицензиаром Аудита по задачам Лицензиата выявлены причины сбоев работы Системы, не связанные с Системой, а связанные с инфраструктурой Лицензиата и/или сервисами сторонних поставщиков, то работы Лицензиара по проведению такого Аудита квалифицируются как дополнительно оказываемые Услуги Лицензиаром Лицензиату по заявке Лицензиата, и оплачиваются Лицензиатом по действующей ставке Лицензиара в объеме дополнительно оказанных Услуг за предыдущий месяц.

В случае неоплаты Лицензиатом Услуги Лицензиара по Аудиту в срок, оказание Услуг по Технической поддержке и предоставление обновлений приостанавливается до момента оплаты Аудита, при этом сроки действия настоящего Соглашения и/или Сертификата технической поддержки не пересматриваются.

5.3.3. В случае необходимости, Лицензиат и Лицензиар могут заключить дополнительное соглашение на оказание Услуг по обучению сотрудников Лицензиата и/или Пользователей работе с Системой за отдельную плату.

### 5.4. Приоритетизация заявок:

5.4.1. Приоритет заявок определяется дежурным специалистом Лицензиара исходя из функции или компонента Системы или бизнес-процесса, по которым поступила заявка от Лицензиата, категории, характера и критичности заявки:

| №  | Приоритет<br>(степень критичности) | Виды заявок  |
|----|------------------------------------|--|
| 1. | <b>Критический</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Администрирование или Аудит Системы по заявкам Лицензиата в случаях сбоя Системы</li> <li>• Нарушения в работе Системы, которые приводят к неработоспособности Системы в целом</li> </ul>   |
| 2. | <b>Высокий</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Администрирование или Аудит Системы по заявкам Лицензиата в случаях нарушения работоспособности критичных бизнес-процессов или отдельного компонента Системы</li> <li>• Нарушения в работе Системы, которые приводят к неработоспособности критичного бизнес-процесса или отдельного компонента Системы</li> <li>• Консультации сотрудников Лицензиата по критичным бизнес-процессам</li> <li>• Эскалация проблем в инфраструктуре специалистам Лицензиата</li> </ul> |
| 3. | <b>Средний</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Администрирование или Аудит Системы по заявкам Лицензиата по событиям средней критичности</li> <li>• Нарушения в работе Системы, которые приводят к неработоспособности некритичного бизнес-процесса Системы</li> <li>• Консультации сотрудников Лицензиата по некритичным бизнес-процессам</li> </ul>  |
| 4. | <b>Низкий</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Администрирование или Аудит Системы по задачам Лицензиата</li> <li>• Консультации сотрудников Лицензиата и Пользователей по работе с Системой, помощь в решении проблем в работе с Системой</li> </ul>  |
| 5. | <b>Фоновый</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в Системе, ведение раздела «FAQ»)</li> <li>• Исправление ошибок в программном коде Системы, установка обновлений</li> <li>• Разработка дополнительного функционала по задачам Лицензиата по автоматизации бизнес-процессов Лицензиата в рамках Системы</li> <li>• Обучение сотрудников Лицензиата и Пользователей работе с Системой.</li> </ul>   |

5.4.2. По взаимному соглашению Сторон приоритет заявки может быть изменен как в большую, так и в меньшую стороны.

## 5.5. Порядок подачи и обработки обращений в Службу технической поддержки

5.5.1. Основанием для оказания Услуг по технической поддержке является обращение Лицензиата с Заявкой на обслуживание Программы/Системы и/или оказание информационно-консультационной поддержки по вопросам использования Системы.

5.5.2. Работа с Заявками на обслуживание ведется в специальной Тикет-системе Лицензиара.

5.5.3. Прием и обработка обращений в Службу технической поддержки Лицензиара, а также условия технической поддержки и время реакции на оказание технической поддержки по заявкам определяются исходя из категории и характера обращения в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA - Service Level Agreement) и согласно Регламенту

работы Службы технической поддержки, опубликованном на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

## 5.6. Реакция на запросы на обслуживание и время удовлетворения запроса

5.6.1. Нормативное время реакции на запрос и нормативное время удовлетворения запросов включает в себя только рабочее время (за исключением работы сотрудников техподдержки по «спецобращениям» без привлечения разработчиков).

5.6.2. В таблице указаны нормативные сроки реакции на запрос и нормативные сроки удовлетворения запросов в зависимости от приоритета запроса (степени критичности инцидента):

| №  | Приоритет<br>(степень критичности) | Максимальное время<br>реакции на запрос<br>(в рабочих часах) | Максимальное время удовлетворения<br>запроса<br>(в рабочих часах) |
|----|------------------------------------|--|---|
| 1. | Критический                        | 4  | 8   |
| 2. | Высокий                            | 8  | 16  |
| 3. | Средний                            | 16   | 24  |
| 4. | Низкий                             | 24   | 32  |
| 5. | Фоновый                            | 40   | по согласованию Сторон  |

5.6.3. Время удовлетворения запроса не включает срок исправления последствий инцидента.

5.6.4. Служба технической поддержки Лицензиара не может гарантировать время устранения инцидента по Заявке в случаях, когда на это могут влиять различные факторы, не контролируемые Лицензиаром, например, своевременность ответа Лицензиата и/или Пользователя и/или поставщика Услуг Лицензиата, и т. п.

5.6.5. Время реакции определяется общей загрузкой Службы технической поддержки Лицензиара и может быть меньше заявленных в настоящем Соглашении сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Лицензиата или Пользователей.

5.6.6. Реакция сотрудников Службы технической поддержки Лицензиара на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня критичности. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать новые Заявки на обслуживание.

## 5.7. Используемые метрики и методика оценки качества Услуг

5.7.1. Для оценки качества оказываемых Услуг за Учетный период в рамках настоящего Соглашения, в качестве метрики качества Услуг берется соотношение количества просроченных Заявок от общего количества Заявок в Учетный период.

5.7.2. Указанная метрика является показателем качества исполнения Услуг по настоящему Соглашению.

5.7.3. По окончании срока действия Учетного периода Лицензиар обязуется, в срок в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента официального запроса Лицензиара, рассчитать итоговый показатель качества сервиса (**QoS**), на основании следующего расчета:

$$QoS = (K_{пз} / K_{оз})$$

$K_{пз}$  - количество просроченных заявок

$K_{оз}$  - общее количество заявок за учетный период

5.7.4. Штрафные санкции рассчитываются по окончании срока действия Учетного периода на основании общего показателя качества. Зависимость суммы штрафных санкций (в процентах от фиксированной части стоимости Услуг по настоящему Соглашению за Учетный период) от показателя качества приведена в таблице:

| QoS от | QoS до | Штрафные санкции, в % от фиксированной части стоимости Услуг |
|--------|--------|--|
| 0,9    | 1      | 7 %  |
| 0,8    | 0,89   | 5 %  |
| 0,5    | 0,79   | 3 %  |
| 0      | 0,49   | 0 %  |

Расчет итогового показателя качества сервиса (**QoS**) оказываемых Услуг за Учетный период в рамках настоящего Соглашения производится Лицензиаром только по официальному запросу Лицензиата, поданному в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня окончания Учетного периода, на основании данных исключительно из данных из Тикет-системы Лицензиара.

## 6. Стоимость Услуг и порядок расчетов

6.1. Стоимость Услуг Лицензиара по настоящему Соглашению рассчитывается по следующим условиям:

- 20% от стоимости действующего пакета бессрочных Лицензий Программ для ЭВМ "DiState", в том числе используемых дополнительно программных Модулей и Расширений "DiState" в составе Системы, в том числе от общей стоимости (без НДС) разработанных Лицензиаром результатов интеллектуальной деятельности (**РИД**) Лицензиара на основании Технических заданий Лицензиата, используемых Лицензиатом больше одного календарного года, в год для типовых версий конфигурации Системы, без учета НДС 20%;
- 30% от стоимости действующего пакета бессрочных Лицензий Программ для ЭВМ "DiState", в том числе используемых дополнительно программных Модулей и Расширений "DiState" в



составе Системы, в том числе от общей стоимости (без НДС) разработанных Лицензиаром результатов интеллектуальной деятельности (РИД) Лицензиара на основании Технических заданий Лицензиата, используемых Лицензиатом больше одного календарного года, в год для кастомных версий, без учета НДС 20%.

В случае кастомизации (модификации) Лицензиатом Программ для ЭВМ "DiState" в составе Системы, стоимость Услуг за Учетный период по настоящему Соглашению подлежит пересмотру (пересчету) с даты ввода в эксплуатацию кастомной (модифицированной) версии в зависимости от объема модификаций, и подлежит утверждению Сторонами дополнительным соглашением к настоящему Соглашению в срок за 10 (десять) дней до ввода в эксплуатацию модифицированной версии Программ для ЭВМ модифицированной в составе Системы или Системы в целом.

Стоимость Услуг за Учетный период по настоящему Соглашению для кастомизированной (модифицированной) версии Системы и/или Программ для ЭВМ "DiState" в составе Системы не может быть меньше, чем стоимость Услуг за Учетный период по настоящему Соглашению, утвержденной Сторонами в момент заключения настоящего Соглашения или начала Учетного периода.

**6.2.** Оплата по п.6.1. настоящего Соглашения осуществляется Лицензиатом в порядке 100 (сто)-процентной предоплаты, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней до начала нового Учетного периода.

**6.3.** Услуги, оказанные в большем объеме, чем это предусмотрено по настоящему Соглашению, и/или Услуги, не имеющих отношение к технической поддержке Системы (к примеру Услуги Аудита по задачам Лицензиата по выявлению причины сбоев работы Системы, не связанные с Системой, а связанные с инфраструктурой Лицензиата или сервисами сторонних поставщиков), оплачиваются Лицензиатом с срок до 10 числа текущего месяца по действующей ставке Лицензиара в объеме оказанных дополнительных Услуг за предыдущий месяц, на основании выставленных Лицензиаром Акта выполненных дополнительных Услуг за прошедший месяц и счета на оплату.

**6.4.** Оплата Лицензиаром штрафных санкций Лицензиату по итогам Учетного периода не производится. Сумма штрафа учитывается Лицензиаром в счет оплаты фиксированной части Услуг по Соглашению об уровне обслуживания между Сторонами за следующий Учетный период.

**6.5.** Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Услуг (тарифных планов) за новый Учетный период без какого-либо специального предварительного уведомления Лицензиата. Уведомление об изменении стоимости Услуг по Технической поддержке публикуется на официальном сайте Лицензиара в сети интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru), за 30 (тридцать) календарных дней до изменения стоимости Услуг.

**6.6.** Стоимость оказываемых Услуг оплаченного Учетного периода изменению не подлежит.

**6.7.** Настоящее Соглашение является договором с исполнением по требованию (абонентский договор), предусмотренным ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации. Обязанность по оплате Услуг Лицензиара по настоящему Соглашению у Лицензиата возникает независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от Лицензиара или нет.

**6.8.** В случае досрочного прекращения действия настоящего Соглашения по любым причинам, оплаченные денежные средства за Услуги по настоящему Соглашению за Учетный период возврату не подлежат.

**6.9.** Способ оплаты по настоящему Соглашению: перечисление Лицензиатом денежных средств в валюте Российской Федерации (рубль) на счет Лицензиара. При этом обязанности Лицензиата в части оплаты по настоящему Соглашению считаются исполненными со дня поступления денежных средств на расчетный счет Лицензиара в полном объеме.

## **7. Ответственность сторон**

**7.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с настоящим Соглашением и действующим Применимым законодательством.

**7.2.** Неустойка по настоящему Соглашению выплачивается только на основании обоснованного письменного требования Сторон.

**7.3.** Выплата обоснованной неустойки не освобождает Стороны от выполнения обязанностей, предусмотренных настоящим Соглашением.

**7.4.** Лицензиар не несет ответственность:

а) за изменения, вносимые в Программу для ЭВМ "DiState" силами Лицензиата и/или третьими лицами, а также за функционал Программы для ЭВМ "DiState", который затрагивается этими изменениями (модификациями);

б) за действия (бездействия) третьих лиц (кроме действий третьих лиц, привлеченных Лицензиаром для оказания Услуг), повлекшие ограничения использования Программ для ЭВМ "DiState";

в) за сбои в работе Программ для ЭВМ "DiState" в ходе ее эксплуатации, утрату или невозможность пользования Лицензиатом данными в случае, если это непосредственно вызвано сбоем в работе программного обеспечения или другого аппаратно-программного обеспечения инфраструктуры Лицензиата и/или не является результатом некачественного или недобросовестного оказания Услуг по настоящему Соглашению;

г) за сбои в работе Программ для ЭВМ "DiState" в ходе ее эксплуатации, утрату или невозможность пользования Лицензиатом данными (БД) в случае, если это непосредственно вызвано сбоем в работе программного обеспечения или другого аппаратно-программного обеспечения систем третьих лиц и/или инфраструктуры Лицензиата, что не является результатом некачественного или недобросовестного оказания Услуг по настоящему Соглашению.

## **8. Персональные данные**

**8.1.** В соответствии с принципом осмотрительности Лицензиар запрашивает документы, подтверждающие права Лицензиата на получение Услуг по Технической поддержке.

**8.2.** Лицензиар собирает и обрабатывает персональные данные Лицензиата лишь в целях выполнения условий настоящего Соглашения.

**8.3.** Лицензиар, при осуществление оказания Услуг по настоящему Соглашению, получает согласие от Лицензиата на сбор и обработку персональных данных Лицензиата в целях исполнения условий настоящего Соглашения, а также информирование Лицензиата о предстоящих обновлениях и специальных предложениях на протяжении всего Учетного периода.

**8.4.** Лицензиат в свою очередь дает согласие Лицензиару на сбор и обработку своих персональных данных.

**8.5.** При сборе и обработке персональных данных Лицензиата, Лицензиар не преследует иных целей, кроме установленных настоящим Соглашением и действующим Применимым законодательством.

**8.6.** Доступ к персональным данным имеют лица, непосредственно допущенные к обработке персональных данных Лицензиата.

**8.7.** Лицензиар обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Лицензиата и не допускать попытки несанкционированного использования персональных данных Лицензиата третьими лицами.

#### **9. Условия конфиденциальности**

**9.1.** Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках настоящего Соглашения.

**9.2.** Конфиденциальной считается любая информация финансового и/или коммерческого характера относительно Сторон, а также информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, отнесенной Сторонами к коммерческой тайне в соответствии с действующим Применимым законодательством, и ставшей известной Сторонам в процессе исполнения настоящего Лицензионного договора.

**9.3.** Стороны настоящим подтверждают, что существенная часть информации, которой они обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения настоящего Соглашения, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон и не подлежащей разглашению, поскольку составляет служебную и/или коммерческую тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании.

**9.4.** Никакая такая информация не может быть разглашена какой-либо из Сторон, каким бы то ни было другим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой Стороной.

**9.5.** Не считается нарушением настоящей статьи разглашение той информации, которая является публичной и/или стала доступна третьим лицам в порядке, установленном действующим Применимым законодательством.

**9.6.** Каждая Сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом

принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

9.7. Условия о неразглашении конфиденциальной информации действуют на весь срок действия настоящего Соглашения с момента получения Стороной такой информации, и еще в течение 5 (пяти) лет с момента окончания Учетного периода.

## **10. Форс-мажор**

10.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, 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. В случае не уведомления второй стороны о наступлении указанных обстоятельств, Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства.

10.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после его заключения, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

10.3. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены компетентным на то органом.

10.4. Наступление форс-мажорных обстоятельств соразмерно отодвигает исполнение обязательств Сторон. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 60 календарных дней, то дальнейшая судьба настоящего Соглашения в таких случаях должна быть определена соглашением Сторон. При не достижении согласия Стороны вправе обратиться в суд для решения этого вопроса.

10.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств ни одна из Сторон не будет предъявлять другой Стороне связанных с этим имущественных санкций (штрафы, убытки, упущенную выгоду и т.д.).

## **11. Интеллектуальные права**

11.1. Лицензиат согласен, что при оказании Услуг по настоящему Соглашению Лицензиар может использовать свою интеллектуальную собственность (Результат интеллектуальной деятельности), способствующую оказанию Услуг по настоящему Соглашению, включая, но, не ограничиваясь: ноу-хау, методологию внедрения, модели внедрения, решения и иное.

11.2. Каждая из Сторон является самостоятельно ответственной за соблюдение действующего Применимого законодательства и прав третьих лиц в области интеллектуальных прав.

11.3. Все интеллектуальные права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные Лицензиаром или любыми привлекаемыми им лицами в ходе исполнения обязательств по настоящему Соглашению (исключая интеллектуальные права на системы, базы данных или права третьих лиц на интеллектуальную собственность, используемых для оказания Услуг), принадлежат Лицензиару, а Лицензиат получает неисключительное право на использование данных результатов для собственных нужд, это право считается оплаченным Лицензиатом после оплаты всех сумм, причитающихся Лицензиару, оно не переуступается и носит бессрочный характер.

## 12. Порядок разрешения споров

12.1. Стороны примут все меры к разрешению спорных вопросов, возникших при выполнении настоящего Соглашения путем переговоров. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Соглашения или в связи с ним, в том числе любой вопрос в отношении его существования, действительности и прекращения, будут, по возможности, решаться Сторонами путем переговоров.

12.2. Соблюдение претензионного порядка разрешения споров является для Сторон обязательным. При этом Стороны рассматривают только направленные на официальный юридический адрес для корреспонденции или адрес места нахождения Стороны претензии, или направленные претензии и иную корреспонденцию в электронной форме, в Системе юридически значимого электронного документооборота "DiState" (далее – Система ЭДО "DiState") в сети Интернет по адресу: [edo.distate.ru](http://edo.distate.ru). Срок рассмотрения претензии 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения. В отношении вопросов, которые не урегулированы полностью или не отражены в настоящем Соглашении, Стороны будут применять условия действующего Применимого законодательства.

12.3. В случае, если Стороны не смогут прийти к соглашению, то решение спорных вопросов подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Удмуртской Республики.

## 13. Основания изменения и расторжения Соглашения

13.1. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по соглашению Сторон, а также Лицензиаром в одностороннем порядке по основаниям, предусмотренным настоящим Соглашением и Применимым законодательством.

13.2. Лицензиар вправе расторгнуть Соглашение в одностороннем (внесудебном) порядке в случаях:

- нарушения Лицензиатом сроков оплаты Услуг по Соглашению;
- нарушение Лицензиатом условий Лицензионного договора (оферты) на право использования Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов "DiState" и/или Лицензии и/или исключительных прав Лицензиара, повлекшее отзыв Лицензий.

В случае досрочного одностороннего расторжения Лицензиаром настоящего Соглашения по любым обоснованным причинам, предусмотренным настоящим Соглашением и Применимым законодательством, оплаченные денежные средства по настоящему Соглашению возврату не подлежат.

13.3. В случае досрочного расторжения Соглашения по вине Лицензиата Лицензиат обязуется оплатить фактически оказанные Услуги.

13.4. Лицензиат вправе отказаться от Соглашения в одностороннем порядке при условии оплаты Лицензиару стоимость фактически оказанных Услуг.

13.5. Сторона, проявляющая инициативу расторжения Соглашения, обязана письменно уведомить другую Сторону не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Соглашения.

#### **14. Заключительные положения**

14.1. Соглашение вступает в силу с момента осуществления Лицензиатом акцепта настоящего Соглашения.

14.2. Настоящее Соглашение, порядок его заключения и исполнения, а также вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, регулируются действующим Применимым законодательством.

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

14.4. Лицензиат обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней информировать об изменении своих реквизитов, а также о любых решениях, касающихся ликвидации, реорганизации Лицензиата - юридического лица.

В случае неисполнения указанного обязательства Лицензиатом, Лицензиар не несет ответственности за вызванные таким неисполнением последствия.

14.5. Принимая условия настоящего Соглашения, Лицензиат дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанным при акцепте реквизитам.

14.6. Действующая редакция настоящего Соглашения размещена на официальном сайте Лицензиара и доступна в сети Интернет по адресу [distate.ru](http://distate.ru).

#### **Лицензиар:**

Общество с ограниченной ответственностью «Айк Диджитал Медиа»

(ООО «Айк Диджитал Медиа»)

ОГРН 1147847244258 / ИНН 7810999400 / КПП 781001001

р/с 40702810232370002156 в Филиал «Санкт-Петербургский» АО «АЛЬФА-БАНК» БИК 044030786

к/с 30101810600000000786 в СЕВЕРО-ЗАПАДНОЕ ГУ БАНКА РОССИИ

адрес: 196006 г. Санкт-Петербург, ул. Новорощинская, дом 4, литер А, офис 922-2

телефоны: +7 (812) 372-66-15

+7 (495) 105-97-15

гор. Санкт-Петербург, РФ

«01» июля 2021 года