



Договор-оферта

на оказание услуг технической поддержки Битрикс24 и цифровизации на базе Битрикс24

Город Орел

Дата: 01.09.2024 года

Текст настоящего договора-оферты расположен в сети интернет на веб-сайте Исполнителя <https://a-mconsult.ru>

ИП Щекотихин Дмитрий Юрьевич,

именуемый в дальнейшем «**Исполнитель**», в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации предлагает любому лицу, желающему приобрести услуги технической поддержки программных продуктов для ЭВМ Битрикс24 и цифровизации на базе программных продуктов для ЭВМ Битрикс24 (далее — Услуги), заключить настоящий Договор на нижеследующих условиях:

1. Заключение договора

1. Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, вступает в силу с момента размещения на веб-сайте Исполнителя (<https://a-mconsult.ru>).
2. Оплата лицом по счету Исполнителя на нижеизложенных условиях является полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты и означает заключение настоящего Договора на условиях, указанных в настоящем Договоре в соответствии с п. 1 ст. 433 и п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации. В соответствии с п. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий Договор считается заключенным в письменной форме. Местом заключения Договора считается город Орел.
3. С момента заключения настоящего Договора такое лицо становится Стороной настоящего Договора, в дальнейшем именуемой Заказчиком, и приобретает права и обязанности в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. Основные понятия и обозначения договора:

1. В настоящем Договоре следующие слова и выражения будут иметь значения, определенные ниже, за исключением случаев, когда иное вытекает из содержания настоящего Договора:

- 1) Инцидент – любое событие, не являющееся частью планового использования Битрикс24 Заказчиком.
- 2) Обращение – заявка Заказчика на устранение инцидента или предоставление услуги цифровизации.
- 3) Техническая поддержка – действия со стороны Исполнителя, направленные на устранение инцидента, возникшего на портале Битрикс24 Заказчика.
- 4) Цифровизация – действия со стороны Исполнителя, направленные на анализ и оптимизацию настроек портала Битрикс24 Заказчика в соответствии с обращением.
- 5) Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) в рабочие дни, когда происходит регистрация обращений.
- 6) Интегратор – Исполнитель, являющаяся официальным партнером компании 1С-Битрикс.

2. Классификация действий Исполнителя в ответ на обращения:

- 1) Проведение консультации – действия Исполнителя, направленные на пояснение работы системы Битрикс24 (подготовка инструкций, запись видеоинструкций, удаленное обучение сотрудников использованию портала Битрикс24 и др.), без проведения работ Исполнителем для внесения изменений на портал Заказчика.
- 2) Работы по внесению изменений – комплекс действий со стороны Исполнителя, направленных на изменение настроек портала Битрикс24 Заказчика.
- 3) Невозможность устранить инцидент – сбой в работе портала Битрикс24 или функционал, нереализуемый в системе Битрикс24, не связанный с настройкой портала и не поддающийся возможности устранения силами Исполнителя. Заказчик может написать запрос в централизованную техническую поддержку разработчиков Битрикс24.

3. Предмет договора

1. Предметом Договора является возмездное оказание Исполнителем Заказчику услуг технической поддержки и цифровизации в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. Исполнитель на основании обращений Заказчика оказывает Услуги, а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.

4. Стоимость и порядок расчетов

1. Стоимость Услуг устанавливается в рублях. Состав тарифов, уровень поддержки, стоимость и сроки оказания Услуг представлены в таблице 1.
2. Таблица 1. Тарифы оказания Услуг

Уровень поддержки	Стоимость услуг, Р за час	Минимальный пакет услуг, Р
Техническая поддержка, Цифровизация	2500	25 000 Р за 10 часов

Неиспользованные в течение каждого месяца часы оказания услуг в рамках Минимального пакета переносятся на следующий месяц.

Окончание оказания Услуг наступает в случае:

- 1) Закончилось количество доступных для списания часов. Услуга считается завершенной до согласования иных условий сторонами.

3. Стоимость Услуг не облагается НДС в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (п. 2 ст. 346.11 НК РФ).
4. Все расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в российских рублях по безналичному расчету путем перевода на расчетный счет Исполнителя.
5. В случае безналичного расчета обязательство Заказчика по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты в этом случае является дата зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.
6. Настоящий Договор предусматривает расчет за предоставляемые Услуги посредством задатка в соответствии с ст. 380 Гражданского кодекса Российской Федерации.
7. Стоимость Услуг Исполнителя определяется в счете Исполнителя. Размер вознаграждения может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке в случае, если с момента выставления счета до момента получения вознаграждения Исполнителем пройдет более 7 календарных дней, или будет утвержден и опубликован обновленный Договор с ценами, отличными от цены, указанной в счете.

8. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.
9. В случае изменения стоимости Услуг в соответствии с п. 4.7. настоящего Договора, Исполнитель выставляет новый счет, оплату которого Заказчик обязуется произвести в разумный срок с даты его выставления, если иной срок оплаты не был дополнительно согласован Сторонами.

5. Порядок оказания Услуг

1. Регистрация обращения Заказчика Исполнителем происходит в рабочие часы в течение восьми часов с момента подачи. Заказчик назначает одного представителя портала Битрикс24 Заказчика для взаимодействия с Исполнителем в рамках данного.
2. Ответ Исполнителя на обращение Заказчика происходит в течение двух рабочих дней с момента подачи обращения. Время решения обращения зависит от оценки задачи.
3. Оказание Услуг производится в рамках сроков, количества часов и уровня поддержки тарифа, оплаченного Заказчиком, указанными в п. 4.2, и завершается в соответствии с условиями, описанными в п. 5.6.
4. Состав уровней поддержки представлен в таблице 2.

Таблица 2

Уровень поддержки	Состав услуг
Техническая поддержка, Цифровизация	<ul style="list-style-type: none"> – Прием обращений о сбоях и инцидентах в работе портала «Битрикс24»; – Проведение консультаций пользователей по работе типового функционала портала «Битрикс24»; – Проведение консультаций по работе функционала «Битрикс24», настроенного и разработанного Исполнителем; – Работы по внесению изменений в типовой функционал портала «Битрикс24» по техническому заданию Заказчика; – Работы по внесению изменений в функционал «Битрикс24», настроенный и разработанный Исполнителем, по техническому заданию Заказчика; – Коммуникации и поиск решений с технической поддержкой «Битрикс24»; – Аудит и оптимизация процессов использования «Битрикс24» пользователями портала; – Сбор требований на настройку дополнительных бизнес-процессов в рамках типового функционала портала «Битрикс24», в том числе проведение заранее согласованных Сторонами видеоконференций; – Формирование технического задания на настройку дополнительных бизнес-процессов в рамках типового функционала портала «Битрикс24». <i>При дальнейшем заключении и оплате договора по внедрению проекта на основании</i>

	<p><i>разработанного технического задания формирование технического задания осуществляется бесплатно (без начисления часов за данную услугу).</i></p> <p>– Настройка дополнительных бизнес-процессов в рамках типового функционала портала «Битрикс24» по сформированному техническому заданию.</p>
--	---

6. Порядок сдачи и приемки результатов

1. Исполнитель приступает к оказанию Услуг с момента поступления задатка.
2. По окончании срока оказания услуг, либо по завершении какого-либо этапа работ Стороны составляют Акт оказанных услуг (далее – Акт), в котором отражают оказание Услуг, количество затраченного рабочего времени и стоимость оказанных Услуг.
3. В случае наличия системы электронного документооборота у Заказчика, совместимой с системой электронного документооборота Исполнителя, Акт направляется по системе электронного документооборота. В иных случаях Исполнитель направляет Акт по адресу электронной почты Заказчика. В случае необходимости, Акт также направляется письмом через Почту России.
4. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта подписывает его или предоставляет мотивированный отказ от его подписания с указанием на необходимые доработки.
5. В случае если Акт не будет подписан Заказчиком в течение 3 (трех) рабочих дней, либо не будет направлен мотивированный отказ от его подписания, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и подлежат оплате в полном объеме.
6. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта, Исполнитель устраняет недостатки в оказанных Услугах в сроки, установленные действующим законодательством РФ, если Сторонами не согласованы иные сроки, повторно оформляет и направляет Заказчику скан-образ подписанного Исполнителем Акта по Адресу электронной почты Заказчика. Заказчик рассматривает повторный Акт в порядке и сроки, установленные в п. 6.4 и 6.5 данного договора.
7. В мотивированный отказ входят основания, прописанные в данном договоре и приложениях к договору. Иные основания, в том числе все виды устных или письменных обсуждений возможного выполнения дополнительного объема работ, не является основанием для отказа в подписании Акта. В случае если Заказчик и Исполнитель обсуждали возможные дополнительные работы в период действия данного договора

и не закрепили их в виде дополнительного соглашения или приложения к договору, Исполнитель оставляет за собой окончательное решение о возможности выполнения дополнительных работ.

7. Права и обязанности сторон

1. Обязанности Заказчика:

- 1) Своевременно принять оказанные Услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором и произвести оплату Исполнителю согласно условиям настоящего Договора.
- 2) Предоставлять Исполнителю всю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, содействовать в ее получении.
- 3) Утвердить ответственных сотрудников, обладающих всеми необходимыми полномочиями для формирования обращений на выполнение Исполнителем обязательств по настоящему Договору. Заказчик принимает на себя всю полноту ответственности за действия ответственных лиц.
- 4) Информировать Исполнителя обо всех изменениях, решениях и мероприятиях, прямо или косвенно влияющих на оказание Услуг по Договору.
- 5) Принимать управленческие решения по сути оказываемых Услуг на основании запросов или рекомендаций Исполнителя в согласованные Сторонами сроки.

2. Права Заказчика:

- 1) Получить Услуги в срок, установленный настоящим Договором.
- 2) Требовать выполнения Исполнителем обязанностей по Договору.

3. Обязанности Исполнителя:

- 1) Оказывать Заказчику Услуги в порядке, установленном настоящим Договором.

4. Права Исполнителя:

- 1) В любое время в одностороннем порядке привлекать для исполнения обязательств по настоящему Договору третьих лиц, обладающих необходимыми для исполнения настоящего Договора правами.
- 2) Приостановить оказание Услуг в случае, если для выполнения работ требуется большее количество часов, чем имеется на балансе оплаченных часов Заказчика до момента выполнения Заказчиком обязательств по оплате.
- 3) Изменять размер вознаграждения за Услуги в одностороннем порядке.

8. Ответственность сторон

1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в установленном действующим законодательством порядке.
2. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки и/или ущерб (в том числе, убытки в связи недополученной коммерческой выгодой, прерыванием коммерческой и производственной деятельности, утратой данных), возникающие в связи с использованием или невозможностью использования ПО.
3. Исполнитель не несёт ответственности ни при каких обстоятельствах за любую упущенную выгоду, ущерб, моральный ущерб, убытки и вред, причинённый кому бы то ни было в результате использования ПО, утраты информации и прочего, если не будет доказан умысел Исполнителя в причинении вышеуказанных последствий.
4. Заказчик самостоятельно в полной мере несет ответственность, в том числе перед третьими лицами, за размещаемую и/или передаваемую им информацию с использованием ПО.
5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнения, пожара, землетрясения, диверсии, военных действий, блокад, пандемии, изменения законодательства, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по настоящему Договору, а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством порядке, которые возникли после заключения настоящего Договора и непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.
6. Исполнитель не несет ответственности за корректность работы ПО у Заказчика в случае:
 - использования Заказчиком нелицензионного программного обеспечения;
 - возникновения ошибок в ПО не в результате действий Исполнителя;
 - самостоятельного изменения и расширения функциональности ПО;
 - возникновения ошибок в ПО в результате действий Заказчика;
 - возникновения ошибок при наличии вирусов.

9. Срок действия договора

1. Настоящий Договор вступает в силу с даты оплаты вознаграждения по счету, выставленному Исполнителем, и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по нему.

2. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон и иным основаниям, предусмотренным гражданским законодательством РФ.
3. Прекращение настоящего Договора не освобождает Стороны от надлежащего исполнения обязательств, принятых на себя в его рамках.
4. Стороны согласовали, что документы, полученные посредством электронной связи, допускаются в качестве письменных доказательств в случаях и порядке, которые установлены законодательством РФ.
5. Исполнитель вправе в одностороннем порядке, в любое время изменять цены, условия настоящего Договора, публикуя уведомления о таких изменениях или новые редакции Договора на web-сайте Исполнителя по адресу: <https://a-mconsult.ru> не менее чем за 1 (один) календарный день до вступления соответствующих изменений в силу. При этом Исполнитель подтверждает, что вносимые в настоящий Договор изменения не отменяют ранее акцептованных Заказчиком условий предыдущей редакции настоящего Договора, изменения по которым не произошли.

10. Прочие условия

1. Основанием для регистрации обращения в техническую поддержку является письменное обращение Заказчика по оговоренному каналу связи с Исполнителем.
2. Обращения Заказчика обрабатываются по порядку их поступления (если иное не оговаривается отдельно).
3. Исполнитель не обязан осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика, не связанных с Битрикс24.
4. Если работы по доработке портала трудоемкие и не являются исправлением критических сбоев в работе портала (например, создание принципиально нового функционала), срок и стоимость выполнения работ обговариваются отдельно. Работы выделяются в отдельный проект по доработке портала.
5. В случае если для устранения инцидента требуется произвести определенные действия на портале Заказчика, Исполнитель вправе запросить доступы к порталу Заказчика.
6. В случае истечения сроков действия тарифа технической поддержки услуги считаются оказанными в полном объеме. Не использованные своевременно часы не являются основанием для возврата Заказчику уплаченных денежных средств или их части.
7. Если любое положение настоящего Договора будет признано недействительным или не имеющим юридической силы, то это не

затронет действительности и юридической силы любого другого положения настоящего Договора, которое остается в полной силе и действительности.

8. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами. Любая из Сторон, полагая, что спор не может быть урегулирован путем переговоров, обязана направить другой Стороне письменную претензию, предоставив для рассмотрения претензии срок, составляющий 30 (Тридцать) календарных дней. В случае, если в установленный срок Сторона, направившая претензию, не получит от другой Стороны ответа либо получит ответ об отказе в удовлетворении требований, изложенных в претензии, спор между Сторонами может быть передан на рассмотрение Арбитражного суда Орловской области.
9. Каждая Сторона будет владеть и сохранять за собой все права на интеллектуальную собственность, существовавшую до заключения настоящего Договора, а также на любую интеллектуальную собственность, разработанную независимо от Услуг, оказываемых в соответствии с настоящим Договором.

11. Контакты и реквизиты исполнителя:

Индивидуальный предприниматель Щекотихин Дмитрий Юрьевич

ИНН 575106886210

ОГРНИП 324570000014423

Местонахождение: 302026, г.Орел, ул.Комсомольская, д.61, оф.215

Расчетный счет 40802810311570001807

Банк ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО)

Корр. счет 30101810145250000411

БИК 044525411