

ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

г. Москва

Настоящий Договор возмездного оказания услуг (далее по тексту «Договор») заключается между ООО «Лайв Технологии» (далее по тексту – «Исполнитель»), в лице Меркуданова Н.А., действующего на основании Устава, и лицом, принявшим условия настоящего Договора (далее по тексту «Заказчик»), именуемыми по отдельности «Сторона», а совместно – «Стороны», о нижеследующем:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Договор является Публичной офертой. Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается подтверждение Заказчиком своего согласия с условиями настоящего Договора путем оплаты счета, выставленного Исполнителем Заказчику, по предоплате оказываемых услуг.

1.2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

1.2.1 E-mail Заказчика – контактный адрес электронной почты Заказчика, указанный при регистрации в Личном кабинете на сайте <https://order.bit-live.ru/clientarea.php>

1.2.2 E-mail Исполнителя – контактный адрес электронной почты Исполнителя: ok@bit-live.ru

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1 На основании настоящего Договора, Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику выбранные Заказчиком услуги на условиях настоящего Договора, а Заказчик, в свою очередь, обязуется принять эти услуги и оплатить.

2.2 Перечень и характеристики услуг приведены в Приложении №2 к настоящему Договору.

2.3 Цены на услуги, указываются в счете на оплату. Счет на оплату Заказчик получает в течение одного рабочего дня с момента осуществления регистрации на сайте www.bit-live.ru. Оплата производится Заказчиком в течение 7 (семи) календарных дней с момента поступления счета, выставленного Исполнителем.

2.4 Условия заказа и оказания услуг, а также дополнительные права и обязанности Сторон определяются Приложением №1 к настоящему Договору.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1 Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора. 3.2 Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора и Приложений к нему, а также действующего законодательства РФ, применимого к правоотношениям сторон по настоящему Договору. В этом случае Исполнитель направляет Заказчику электронное письмо с соответствующим предупреждением на E-mail Заказчика.

3.3 Если Заказчик не устранил нарушение, вызвавшее приостановление Услуг в течение 30 (тридцати) календарных дней, Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке без каких-либо возмещений последнему. В этом случае Заказчик обязуется оплатить Исполнителю оказанные Услуги и компенсировать убытки.

3.4 Заказчик несет всю полноту ответственности за свои действия в отношениях с третьими лицами, равно как и перед Исполнителем, и освобождает Исполнителя от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Заказчиком на оказание последним услуг третьим лицам, которые частично или полностью оказываются Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя.

3.5 Заказчик несет всю ответственность перед третьими лицами и Исполнителем, и освобождает Исполнителя от ответственности по искам третьих лиц, возникающим в связи с:

А. Распространением и/или опубликованием Заказчиком любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации и законодательству других стран, либо нарушает права и законные интересы третьих лиц.

В. Размещением Заказчиком на технических ресурсах Исполнителя информации, программ для ЭВМ, баз данных, других объектов интеллектуальной собственности, средств шифрования и прочих подобных указанным данным (содержание, контент), попадающих под установленные законодательством Российской Федерации и законодательством других стран запреты или ограничения, в том числе, если для этого требуется лицензия, иное разрешение государственных органов, правообладателей, других лиц и такие действительные лицензия или разрешение отсутствуют у Заказчика.

3.6 Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Заказчиком за косвенные убытки. Понятие "косвенные убытки" включает, но не ограничивается, потерей дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации. Исполнитель несет ответственность исключительно за документально подтвержденный реальный ущерб, явившийся следствием виновных действий или бездействий Исполнителя.

3.7 Иная ответственность сторон, не предусмотренная настоящим Договором и Приложениями, применяется в размере и порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4. ФОРС-МАЖОР

4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение обязательств в срок, установленный в настоящем Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

4.3. Сторона, которая в результате наступления указанных выше обстоятельств не может исполнить взятые на себя обязательства, обязана письменно уведомить другую Сторону о наступлении данных обстоятельств, в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления, а также о прекращении данных обстоятельств в течение 5 дней с момента их прекращения. В случае если уведомления о наступлении и/или прекращении данных обстоятельств не были направлены в указанный срок, Сторона лишается права на освобождение от ответственности по данным обстоятельствам.

4.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют последовательно на протяжении двух месяцев и не прослеживаются признаки прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут любой Стороной в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления другой Стороне по электронной почте (на E-mail).

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

5.1 Вся предоставляемая Сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с оказанием услуг по настоящему Договору, считается конфиденциальной.

5.2. Содержание документов, составленных и/или оформленных в связи с заключением, исполнением или расторжением настоящего Договора, равно как и иная конфиденциальная информация, касающаяся предмета настоящего Договора, ставшая известной Сторонам в связи с заключением и исполнением ими условий Договора, имеет характер коммерческой тайны и не подлежит разглашению третьим лицам без письменного согласия другой Стороны по Договору, кроме случаев, прямо предусмотренных законом.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СПОРОВ

6.1. Споры и разногласия по настоящему Договору разрешаются путем переговоров между Сторонами.

6.2. Все неурегулированные путем переговоров споры и разногласия между Сторонами по настоящему Договору подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

7.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора и Приложений к нему. О вводимых изменениях Исполнитель извещает Заказчика путем опубликования сообщения об изменениях, самих изменений и/или новых документов и дате вступления их в силу на сайте Исполнителя, и/или путем отправления соответствующего письма на E-mail Заказчика не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу.

7.3. Если Заказчик не согласен с изменениями, то он в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения им уведомления направляет на E-mail Исполнителя электронное сообщение, содержащее письменный отказ от изменения Договора и направляет извещение о расторжении Договора. Дата расторжения Договора указывается Заказчиком в данном электронном сообщении, но она не может быть более поздней, чем дата вступления изменений в силу. В случае, если дата расторжения договора не указана в электронном сообщении или она более поздняя, чем дата вступления изменений в силу, настоящий Договор считается измененным с даты вступления изменений в силу.

7.4. В случае если в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения уведомления Заказчик не направляет Исполнителю электронное сообщение, содержащее письменный отказ от изменения настоящего Договора, настоящий Договор считается измененным с даты вступления изменений в силу.

7.5. Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор и отказаться от Услуг Исполнителя в любое время в одностороннем порядке, путем отправки соответствующего извещения на E-mail Исполнителя с E-mail Заказчика, только при условии возмещения последнему фактически понесенных расходов до момента расторжения. Моментом расторжения Договора считается дата, указанная в извещении о расторжении Договора, а при отсутствии такого указания – дата получения Исполнителем данного извещения. В случае указания Заказчиком в извещении о расторжении Договора даты расторжения Договора, указанная дата не должна быть ранее даты отправки данного извещения.

7.6. В случае досрочного расторжения Договора возврат Заказчику неиспользованных денежных средств с Лицевого счета Заказчика не производится.

7.7. В случае если Заказчик не производит оплату по счету согласно п. 2.3, то Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив Заказчика об этом. При этом Исполнитель осуществляет хранение копии базы 1С в течении 30 календарных дней после окончания оплаченного Заказчиком периода. В течении этого периода Заказчик может обратиться к Исполнителю и забрать копию базы 1С. По истечении 30 календарных дней копия базы 1С удаляется с сервера Исполнителя и Исполнитель не несет ответственности за утерю данных Заказчика.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Настоящий Договор и все Приложения к нему полностью исчерпывают договоренность между Сторонами по вопросу оказания услуг и отменяют все другие соглашения и заявления, сделанные в устной или письменной форме до момента принятия условий Договора.

8.2. В случае изменения реквизитов Исполнителя, Исполнитель обязан письменно известить об этом Заказчика в течение 7 (семи) рабочих дней, направив соответствующее электронное сообщение на E-mail Заказчика.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1. Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются Приложения к настоящему Договору.

9.2. Принимая условия настоящего Договора, Стороны соглашаются со всеми условиями, изложенными в Приложениях.

9.3. Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 – ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 – ОПИСАНИЕ УСЛУГ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 – ПРАВИЛА ПЕРЕДАЧИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ ВО ВРЕМЕННОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Общество с ограниченной ответственностью "Лайв технологии"

Юридический адрес: 109147, Москва г, Воронцовская ул., дом № 35а, стр. 1

Почтовый адрес: 109147, Москва г, Воронцовская ул., дом № 35а, стр. 1

Телефон: 8 495 748-51-51

Р/с: 40702810502080001823

Банк: АО "АЛЬФА-БАНК"

К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

ИНН: 7709983032

КПП: 770901001

Генеральный директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned between the text 'Генеральный директор' and 'Меркуданов Н.А.'.

Меркуданов Н.А.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 1.1 Лицевой счет Заказчика – сформированный Исполнителем счет на имя Заказчика, содержащий информацию о поступлении, расходовании и наличии денежных средств, направленных Заказчиком на расчетный счет Исполнителя по предмету настоящего Договора и Приложений к нему.
- 1.2 Рабочий день – трудовой день Исполнителя, установленный в соответствии с действующим законодательством РФ и нормированный в соответствии с действующим трудовым распорядком, установленным Исполнителем. Рабочими днями не считаются выходные (суббота, воскресенье, праздничные дни в соответствии с нормативными актами Правительства Москвы и РФ).

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 2.1 Выбор услуг осуществляется Заказчиком путём заполнения соответствующих полей в Личном Кабинете на сайте <http://order.bit-live.ru/> и подтверждения своего заказа путем нажатия кнопки «Заказать».
- 2.2 Подключение услуг осуществляется путем отправки электронного сообщения на E-mail Заказчика после прохождения процедуры выбора услуг Заказчиком.
- 2.3 Оказание услуг начинается с момента отправки подтверждения о её подключении на E-mail Заказчика.
- 2.4 Оплата Услуг и Продуктов производится за безналичный расчет. Платежное поручение должно исходить от Заказчика.
- 2.5 Исполнитель вправе приостановить зачисление средств на Лицевой счет Заказчика вплоть до момента правильного оформления платежа Заказчиком и/или запросить подтверждение Заказчика на производимый платеж и/или отказать в приеме и зачислении платежа в случаях:
- 2.5.1 платежное поручение исходит не от Заказчика;
- 2.5.2 в платежном поручении отсутствуют требуемые данные и реквизиты;
- 2.5.3 не соответствия клиентского номера с и/или номером Лицевого счета Заказчика и/или наименованием Заказчика.
- 2.6 Расчеты по настоящему Договору осуществляются Заказчиком в порядке предоплаты, то есть Услуги (доступ к Услугам) предоставляются только при условии наличия положительного баланса на Лицевом счете Заказчика (отсутствия задолженности по оплате Услуг).
- 2.7 Датой платежа считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 2.8 Заказчик производит оплату за любое количество месяцев предположительного времени пользования Услугами Исполнителя.
- 2.9 Стороны согласовали, что информация, указанная Заказчиком при регистрации, используется Исполнителем при заполнении документов финансовой отчетности.
- 2.10 Заказчику предоставляется возможность самостоятельно отключить (удалить) услугу путем отправки соответствующего электронного сообщения на E-mail Исполнителя. При отключении услуги Заказчику не возвращаются денежные средства за текущий месяц обслуживания.
- 2.11 При отсутствии средств на Лицевом счете Заказчика все услуги автоматически блокируются.
- 2.12 Списание денежных средств с Лицевого счета Заказчика производится ежемесячно, в соответствии с текущей стоимостью всех подключенных Заказчиком услуг.
- 2.13 При арендной схеме минимальный срок платежного цикла - один календарный год.
- 2.14 После получения оплаты Исполнитель предоставляет Акт сдачи-приемки услуг на сумму оплаченного счета.

2.15 Стороны договорились, что в целях настоящего договора для осуществления официальной переписки допустимо использовать следующие способы:

- отправка с помощью электронного документооборота (ЭДО) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи,
 - через личный кабинет на сайте bit-live.ru
 - отправка с помощью электронной почты,
 - отправка заказного письма с уведомлением о вручении через Почту России по юридическому адресу Заказчика.
- 2.16 При осуществлении отправки с использованием ЭДО Стороны устанавливают особенности совершения сделок в письменной форме, а также условия и порядок организации юридически значимого документооборота во исполнение совершенных между ними сделок с использованием аналогов собственноручной подписи и печати организации – электронной подписи (далее – «ЭП»).

Стороны взаимодействия соглашаются признавать электронные документы равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях.

Участники взаимодействия руководствуются настоящим Договором, а также положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона РФ от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Федерального закона РФ от 06.12.2011г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете».

2.19 Заказчику предоставляется возможность скачать электронные Акты сдачи-приемки услуг за соответствующий период в Личном кабинете на сайте <http://order.bit-live.ru/>

2.20 Отчетные документы на бумажном носителе высылаются Заказчику по почте РФ 1 (один) раз в 3 (три) месяца. Доставка отчетных документов курьером является платной услугой.

2.21 Заказчик обязан направить в адрес Исполнителя полученные от Исполнителя и подписанные Заказчиком экземпляры Актов сдачи-приемки услуг, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения Акта сдачи-приемки услуг.

2.22 При наличии возражений по Акту сдачи-приемки услуг Заказчик обязуется сообщить о них Исполнителю заказным письмом с уведомлением о вручении, в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления отчетных документов на E-mail Заказчика.

2.23 Если мотивированные возражения по Акту сдачи-приемки услуг не поступили в адрес Исполнителя в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления отчетных документов на E-mail Заказчика, Услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества, принятыми Заказчиком, а Акт сдачи-приемки услуг подписанным Заказчиком.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 Исполнитель обязуется:

3.1.1 в интересах Заказчика совершать действия (подключение/приостановка/отключение услуг, изменение параметров услуг), заявленные Заказчиком на условиях настоящего Договора.

3.1.2 обеспечить ежемесячный учет оказанных Заказчику услуг, ежемесячный учет денежных средств, списанных с Лицевого счета Заказчика в счет оплаты данных услуг, а также отправлять на E-mail Заказчика информацию об оказанных Заказчику услугах и списании денежных средств в счет оплаты данных услуг;

3.1.3 соблюдать конфиденциальность информации, полученной от Заказчика, в том числе информации, полученной Исполнителем в ходе переписки с Заказчиком;

3.1.4 уведомлять Заказчика обо всех изменениях и дополнениях к настоящему Договору и Приложениям к нему и дате их вступления в силу в срок не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления их в силу.

3.2 Исполнитель вправе:

3.2.1 оказывать услуги Заказчику только после поступления на расчетный счет Исполнителя денежных средств в объеме, достаточном для оказания подключенных Заказчиком услуг;

3.2.2 прекратить оказание Заказчику услуг в следующих случаях:

- a. Денежных средств на Лицевом счете Заказчика недостаточно для оплаты подключенных Заказчиком услуг;
- b. Заказчиком осуществляются действия, направленные на ограничение или блокирование доступа других

Заказчиков к услугам Исполнителя;

- c. Заказчиком осуществляются попытки несанкционированного доступа к информационным ресурсам Исполнителя;
- d. Заказчиком осуществляется распространение, путем рассылки электронных сообщений или размещения в сети Интернет, информации, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации, нормами международного права, а также информации, распространение которой противоречит нормам морали и ущемляет права и законные интересы третьих лиц;
- e. Заказчиком осуществляется распространение вредоносных программ для ЭВМ или иных приравненных к ним программ для ЭВМ и их компонентов;
- f. Услуги, оказываемые Заказчику Исполнителем, используются Заказчиком для осуществления действий, нарушающих авторские или смежные права третьих лиц;
- g. Услуги, оказываемые Заказчику Исполнителем, используются Заказчиком для массовой рассылки электронных сообщений как коммерческого, так и некоммерческого содержания, в случае, если рассылка осуществляется без предварительного согласия Заказчиков или адресатов на получение данных сообщений (СПАМ), а также в тех случаях, когда с помощью такой рассылки, осуществляемой третьими лицами, осуществляется распространение рекламы товаров, работ, услуг Заказчика или информационного ресурса Заказчика;
- h. Заказчиком нарушаются принадлежащие Исполнителю авторские права на программу (программы) для

ЭВМ, использование которой (которых) осуществляется Заказчиком на основании договора с Исполнителем.

3.3 Заказчик обязуется:

3.3.1 Пройти процедуру регистрации и предоставить все необходимые запрашиваемые Исполнителем данные, информацию и документы.

3.3.2 Своевременно принимать и оплачивать услуги Исполнителя в размере и в сроки, установленные Договором и Приложениями к нему;

3.3.3 Своевременно предоставлять Исполнителю материалы, документы и сведения (данные), необходимые для выполнения Исполнителем своих обязанностей по Договору;

3.3.4 В случае возникновения технических проблем незамедлительно сообщать об этом Исполнителю на условиях настоящего Договора;

3.3.5 Обеспечивать содействие работе представителей Исполнителя, включая, но не ограничиваясь, участием специалистов и ответственных лиц Заказчика и/или его представителей в переговорах с представителями Исполнителя;

3.3.6 Надлежащим образом выполнять условия настоящего Договора и Приложений к нему;

3.3.7 Исполнять иные обязанности, отраженные в настоящем Договоре и Приложениях к нему.

3.3.8 При размещении собственных продуктов 1С, предоставить в семидневный срок, сканированную копию Акта на передачу программного ключа на срок, аналогичный сроку эксплуатации сервиса 1С Через Интернет. Форма Акта доступна Заказчику в Личном кабинете. В случае неисполнения данного обязательства, Исполнитель вправе приостановить услуги до получения сканированного Акта или до поступления денежных средств от Заказчика по выставленному счету за аренду программных продуктов 1С;

3.4 Заказчик вправе:

3.4.1 Пользоваться Услугами, предоставленными Исполнителем в пределах, установленных Договором и Приложениями к нему;

3.4.2 Отказаться от ранее заказанных Услуг и Продуктов в порядке, определенном Договором и Приложениями к нему.

4. ГАРАНТИИ

4.1 Исполнитель гарантирует оказание услуг Заказчику надлежащим образом в соответствии с условиями, изложенными в пп. 4.6 и 4.7 настоящего Приложения.

4.2 Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов интернета, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, посредством которых Заказчиком осуществляется доступ к информационным ресурсам Исполнителя, используемым для оказания услуг Заказчику.

4.3 Исполнитель не несет ответственности за временное прекращение оказания услуг, задержки в сроках оказания услуг в случае, если оказание услуг Заказчику стало невозможным в результате неисправности оборудования, не принадлежащего Исполнителю, или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Исполнителю.

4.4 Заказчик гарантирует, что распространение информации, осуществляемое им с использованием услуг Исполнителя, не является незаконным и не нарушает права и законные интересы третьих лиц.

4.5 Заказчик самостоятельно несет ответственность за содержание информации, размещаемой им на серверах и передаваемой им по каналам связи в процессе использования услуг Исполнителя. К такой информации относится, в частности, содержание веб-сайтов, баз данных, информация, содержащаяся в электронных сообщениях, отправляемых Заказчиком.

4.6 Уровень сервиса

	Наименование параметра	Характеристики
1.	Доступность Системы	99,85% (недоступность не более 1 часа в месяц)
2.	Ответственность Исполнителя	1% от месячной абонентской стоимости за 1 час отсутствия доступа Системы (берется общая месячная стоимость услуги за полный календарный месяц, предшествующий данному), но не более 50% месячной абонентской стоимости услуги
3.	Профилактические работы (в течение 1 месяца) не более	8 часов
4.	Резервное копирование	Процедура резервного копирования выполняется только для баз, находящихся в папке 1сBases, расположенной в корне диска клиента. Например если диск клиента "D:", то резервное копирование будет производиться только для баз из D:\1cbases Типы копий: В сервисе "ЛАЙВ!" существует 2 типа резервных копий: 1. Ежедневные копии. 2. Еженедельные копии. Время создания резервных копий: 1. Ежедневные выполняются в период с воскресенья по пятницу. Время выполнения с 00.00 до 04.00. 2. Еженедельные выполняются каждую субботу. Время выполнения с 02.05 до 06.00. Хранение копий: 1. Ежедневные копии хранятся в течении 3 дней с

		<p>момента создания.</p> <p>2. Еженедельные копии хранятся в течении 14 дней с момента создания.</p> <p>Восстановление копий:</p> <p>Данная процедура происходит при обращении клиента в службу технической поддержки по телефону +7 (495) 540-51-51, либо на электронную почту ok@bit-live.ru. Такие запросы будут обработаны в течении 3 рабочих часов с момента регистрации обращения.</p> <p>Восстановление происходит не на диск клиента. После восстановления на диске клиента появляется ссылка для доступа к копии, откуда клиент может забрать файлы на свой диск.</p> <p>Изменения пути архивирования, расписания, типа, времени хранения не поддерживаются в стандартной услуге "ЛАЙВ!"</p>
--	--	--

4.7 Исполнитель гарантирует Заказчику регулярное сопровождение услуг в соответствие с настоящим Договором посредством принятия и обработки заявок Заказчика с помощью Службы поддержки на следующих условиях:

Время обработки заявки	2 часа с момента получения заявки круглосуточно семь дней в неделю (24x7)
Формы подачи заявок	Сообщение от ответственного лица Заказчика на E-mail Исполнителя: ok@bit-live.ru
Телефон технической поддержки	+7 (495) 540-51-51 доб. 3

4.8 Взаимодействие с линией консультации (ЛК)

4.8.1 Время работы ЛК Управляющей компании (ЛК УК): 24/7

4.8.2 ЛК УК консультирует клиентов не более 20 минут в день и по одному вопросу.

4.8.3 Клиент может обратиться на ЛК УК 4-мя способами:

- a) По телефону: +7 (495) 748-09-99;
- b) По электронной почте ЛК УК: hotline@1cbit.ru;
- c) Посредством специальной формы на сайте Компании;
- d) Через своего менеджера;

4.8.4 Для осуществления ЛК УК консультации клиенту необходимо предоставить следующую информацию:

- a) Название организации (в случае если клиент физическое лицо, то его ФИО);
- b) Название программного продукта (с указанием версии платформы);
- c) Регистрационный номер программы;
- d) Номер релиза;
- e) ФИО контактного лица клиента;
- f) Контактный номер телефона;
- g) Вопрос.

4.8.5 Срок исполнения поступившей заявки на ЛК УК (по любому из способов):

- По типовым конфигурациям и ТОРах Компании «БИТ» - до 24 часов с момента получения ЛК УК всей необходимой информации;
- По типовым конфигурациям, находящихся на абонентском обслуживании в Компании «БИТ» или арендным продуктам 1С - до 8-ми часов с момента получения ЛК УК всей необходимой информации;
- По ТОРах Компании «БИТ» (если вопрос по базовой части ТОРа – Управление торговлей, Зарплата и управление персоналом и Бухгалтерия), находящихся на абонентском обслуживании в Компании «БИТ» - до 3х часов с момента получения ЛК УК всей необходимой информации;
- По ТОРах компании 1С/компания-партнера – сроки исполнения такой заявки зависят от непосредственного разработчика программного продукта, но не более 3-х рабочих дней с момента получения ЛК УК всей необходимой информации.

4.8.6 Обращения с пометкой «срочно», а также с запросом перезвонить в конкретное время, носят для ЛК УК исключительно рекомендательный характер.

4.8.7 Сотрудники ЛК УК по результатам переговоров с клиентом вправе:

- а) Посоветовать клиенту обучение;
- б) Посоветовать клиенту вызов специалиста;
- в) Передать ответственному менеджеру (в случае его отсутствия – непосредственному руководителю) дополнительную информацию по клиенту.

4.8.8 ЛК УК не консультирует клиентов, если:

- а) У клиента не установлен последний релиз (за исключением следующих программных продуктов: Управление торговлей, Бухгалтерия государственного учреждения, Документооборот, Комплексная автоматизация, Консолидация, Налогоплательщик, Управление небольшой фирмой);
- б) У клиента вопрос по до настройке, конфигурированию продуктов;
- в) У клиента вопрос, связанный с функционированием операционных систем, компьютерных сетей и т.п. за исключением вопросов, связанных с порядком входа или запуска поддерживаемых программных продуктов;
- г) У клиента вопрос касается методологии бухгалтерского учета и налогообложения, если это не относится к принципам отражения хозяйственных операций с использованием поддерживаемого программного продукта;
- д) Подписка на ИТС оформлена в другом Франчайзи (решение по оказанию услуги принимается ЛК УК индивидуально).

4.9 Исполнитель не несет ответственность за возникшие ошибки в конфигурации 1С, произошедшие по вине Заказчика.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1 Местом осуществления деятельности Исполнителя и местом оказания услуг является Российская Федерация.

5.2 Электронные сообщения, направленные Заказчиком с адресов электронной почты, отличных от указанного Заказчиком в форме регистрации, не рассматриваются Исполнителем, и ответы на такие сообщения не даются. 5.3 Электронное сообщение считается полученным, с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно с момента поступления электронного сообщения на почтовый сервер, используемый адресатом для получения электронной почты.

5.4 Любые файлы, вложенные в электронное сообщение (attachments) являются неотъемлемой частью данного сообщения.

Генеральный директор



Меркуданов Н.А.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1. УСЛУГА «1С ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ»

- 1.1 Предоставление Заказчику в пользование серверных мощностей, программного обеспечения и дополнительных услуг для построения инфраструктуры и удаленной работы пользователей.
- 1.2 При выборе услуги «1С ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ» Заказчик выбирает необходимую ему конфигурацию программного продукта 1С а также необходимое количество пользователей на сайте <http://order.bit-live.ru/>.
- 1.3 Заказчик вправе изменять количество пользователей в сторону уменьшения не чаще чем 1 (один) раз в 30 (тридцать) календарных дней.
- 1.4 Изменение количества пользователей требует временного приостановления услуг не более чем на 15 (пятнадцать) минут, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика, посредством отправки соответствующего электронного сообщения на E-mail Заказчика с E-mail Исполнителя.
- 1.5 Бесплатное обновление предоставляется в виде доступа к файлам обновления для самостоятельной установки, только в том случаи, если Заказчик арендует лицензии на программные продукты 1С у Исполнителя.

2. УСЛУГА «ИТ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ»

- 2.1 Предоставление Заказчику в пользование серверных мощностей, программного обеспечения и дополнительных услуг для построения инфраструктуры и удаленной работы пользователей.
- 2.2 Компоненты серверных мощностей:
- Процессорное ядро (CPU) – 0,2 до 80 ядер на одном сервере;
 - Оперативная память (RAM) – 256Мб до 96 Гб, шаг 256Мб на одном сервере;
 - Пространство на жёстких дисках (HDD) – 2Гб
- 2.3 Заказчик вправе приобрести в пользование программные продукты и дополнительные услуги.
- 2.4 Заказчик вправе изменять количество компонентов серверных мощностей в сторону уменьшения не чаще чем 1 (один) раз в 30 (тридцать) календарных дней.
- 2.5 Изменение компонентов серверных мощностей требует временного приостановления услуг не более чем на 2 (два) часа, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика, посредством отправки соответствующего электронного сообщения на E-mail Заказчика.

Генеральный директор



Меркуданов Н.А.

**ПРАВИЛА ПЕРЕДАЧИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ ВО ВРЕМЕННОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ**

**ПРАВИЛА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВА УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТАМ**

1. Исполнитель за плату предоставляет Заказчику право использования программного продукта, указанного в оплаченном Заказчиком счете, (далее ПРОДУКТ) путем предоставления доступа к устройствам, на которых воспроизведен ПРОДУКТ.

2. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОДУКТА

2.1. В соответствии с настоящим договором, Заказчик вправе использовать ПРОДУКТ одновременно не более чем на том количестве рабочих мест, которое указано в счете, оплаченном Заказчиком. Рабочим местом считается любой персональный компьютер, терминал или иное устройство, при помощи которого пользователь может осуществить доступ к ПРОДУКТУ и использовать все или некоторые функциональные возможности ПРОДУКТА.

2.2. Заказчик обязуется не совершать действий, результатом которых является устранение или снижение эффективности технических средств защиты авторских прав, применяемых Лицензиаром (ООО «1С Онлайн»), включая применение программных и технических средств «мультиплексирования», средств, изменяющих алгоритм работы программных или аппаратных средств защиты ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, а также не использовать ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ с устраненными или измененными без разрешения Лицензиара (ООО «1С Онлайн») средствами защиты.

3. АВТОРСКИЕ ПРАВА НА ПРОДУКТ

3.1. Заказчику передаются ограниченные по времени и территории неисключительные права на использование ПРОДУКТА.

3.2. Исключительные права на ПРОДУКТ принадлежат и сохраняются за ООО «1С».

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. Заказчик уведомлен и соглашается с тем, что Исполнитель периодически может предоставлять ООО «1С» и уполномоченным им лицам информацию о Заказчике и ходе исполнения Договора с учетом настоящих Правил.

Генеральный директор



Меркуданов Н.А.