

## Порядок оказания, сдачи и приемки услуг ООО «Открытые технологии»

г. Москва	"УТВЕРЖДАЮ" Генеральный директор ООО "Открытые Технологии"  _____ (В.К. Мязотс)  "29" апреля 2016 года
-----------	--

Настоящий Порядок оказания, сдачи и приемки услуг ООО «Открытые технологии» (в дальнейшем — «Порядок») определяет порядок заключения договора на оказание услуг ООО «Открытые технологии» (далее — «Услуга»), права и обязанности Сторон, возникающие при оказании Услуг, состав Услуг, порядок (регламент) оказания и сдачи-приемки Услуг, состав Услуг, тарифы на оказываемые Услуги.

Настоящий Порядок утверждается приказом Генерального директора ООО «Открытые технологии» (в дальнейшем — «Исполнителя») и публикуются на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу <http://www.opentechnology.ru/services/termsofservice>

Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в настоящий Порядок с предварительным уведомлением Заказчика минимум за 10 (Десять) дней путем публикации Порядка на Сайте <http://moodle.opentechnology.ru/> в разделе Документы и оповещении об изменении правил через «Кабинет клиента».

В случае заказа и оплаты Услуг Заказчиком, заключившим Договор до момента вступления в силу новой редакции Правил, после вступления в силу новой редакции Правил, на отношения Сторон по оказанию таких Услуг распространяется редакция Правил, действующая на момент заказа таких Услуг. В случае оплаты Услуг после вступления в силу новой редакции Правил, на отношения Сторон по оказанию таких Услуг распространяется новая редакция Правил.

### 1. Порядок заключения Договора

- 1.1. Стороны заключают Договор возмездного оказания услуг и (при необходимости) дополнительные соглашения к нему (далее по тексту Договор и Дополнительные соглашения к нему, а также счета, выставляемые Исполнителем и оплачиваемые Заказчиком, если иное не указано специально, рассматриваются вне отрыва друг от друга и объединены понятием «Договор») по Тарифам, утверждающимся Генеральным директором ООО «Открытые технологии». Состав и основные характеристики оказываемых Услуг установлены Тарифами и Регламентом, утверждающимся Генеральным директором ООО «Открытые технологии». В случае, если Регламент не содержит состава и основных характеристик оказываемых Услуг, либо Услуга оказывается по цене, отличной от утвержденной в Тарифах, такой состав, основные характеристики Услуги или ее стоимость подлежат обязательному отражению в Договоре.
- 1.2. Заключая с Исполнителем Договор на оказание Услуг, Заказчик полностью и безоговорочно соглашается с настоящим Порядком. В случае, если Заказчик не согласен с

настоящим Порядком в части, он направляет Исполнителю предложение по изменению настоящего Порядка в части, которое, при согласии Исполнителя, оформляется отдельным дополнительным соглашением к Договору, либо включается в текст Договора. В случае, если Исполнитель согласен с таким предложением в части, он направляет Заказчику встречное предложение, оформленное дополнительным соглашением к Договору, либо включаемое в текст Договора. Срок рассмотрения предложений по изменению настоящего Порядка в части — 30 (Тридцать) дней с момента получения такого предложения Стороной, которой адресовано такое предложение. В случае, если в течение указанного срока Сторона, которой направлено предложение, не приняла данное предложение, оно считается аннулированным. Стороны не несут ответственности за возможные убытки, которые будут понесены незаключением Договора в таком случае.

- 1.3. При расхождении условий, определенных Договором с условиями, определенными настоящим Порядком действуют условия Договора.
- 1.4. В случаях, не урегулированных Договором и настоящими Порядком, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, обычаями делового оборота и требованиями, обычно предъявляемыми к качеству оказания подобных Услуг.

## **2. Обязанности Сторон**

### **2.1. Исполнитель обязан:**

- 2.1.1. Оказать Услуги в составе, указанном в Регламенте, объеме и в соответствии со сроками, установленными в Договоре.
- 2.1.2. Оказать Услуги по Договору в соответствии с предусмотренными для них качественными характеристиками, установленными Регламентом, по цене, указанной в Тарифах.
- 2.1.3. В случае, если при расторжении Договора (как досрочном, так и в связи с истечением срока его действия) в пользовании Исполнителя остался неиспользованный аванс, Исполнитель, на основании требования Заказчика, содержащего реквизиты для перечисления денежных средств, возвращает Заказчику неиспользованную часть аванса в течение пяти банковских дней с момента получения требования от Заказчика.

### **2.2. Заказчик обязан:**

- 2.2.1. Оплатить оказываемые Исполнителем услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором и Тарифами.
- 2.2.2. Все изменения к Договору согласовывать с Исполнителем путём заключения Дополнительных соглашений к нему.
- 2.2.3. Назначить со своей стороны ответственное лицо для оперативного взаимодействия с Исполнителем в целях организации мероприятий Заказчика.
- 2.2.4. Своевременно предоставлять Исполнителю достоверную информацию, необходимую для надлежащего исполнения обязательств по Договору.

### **3. Порядок выполнения, сдачи и приёмки Услуг**

- 3.1. Исполнитель приступает к оказанию услуг в течение трех рабочих дней с момента исполнения Заказчиком обязательств по оплате (в случае, когда Договором предусмотрена полная или частичная предоплата/авансовый платеж) и обязательств, установленных Регламентом, необходимых для подключения Сервисов, входящих в Услугу. В случае, если Заказчиком не исполнены обязательства по оплате (в случае, когда Договором предусмотрена полная или частичная предоплата/авансовый платеж) и/или не исполнены обязательства, установленные Регламентом, необходимые для подключения Сервисов, входящих в Услугу, Исполнитель имеет право не приступать к оказанию услуг. В таком случае Исполнитель приступает к оказанию Услуг в течение трех рабочих дней, с момента получения установленной Договором оплаты/исполнения Заказчиком обязательств, установленных Регламентом, необходимых для подключения Сервисов, входящих в Услугу (в зависимости от того, какое из обязательств было исполнено Заказчиком позже). В случае, если Исполнитель приступил к оказанию услуг до исполнения Заказчиком своих обязательств, Заказчик обязан принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги.
- 3.2. Исполнитель оказывает услуги в течение срока/периода/в количестве, указанном в Договоре.
- 3.3. Исполнитель в сроки, указанные в Тарифах, направляет Заказчику по электронной почте, указанной в Договоре, Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг (далее — «Акт»). Акт направляется в скан-копии вложением в электронное письмо.
- 3.4. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня направления Акта обязан распечатать его, подписать и направить его и Исполнителю подписанным по адресу для направления корреспонденции, либо предоставить по электронной почте ответным письмом возражения по предоставленному Акту.
- 3.5. При наличии у Заказчика претензий по составу или качеству оказания Услуг, эти претензии должны быть направлены Исполнителю в письменной форме, вложением в электронное письмо скан-копии претензии за подписью Заказчика, с приложением документов, необходимых для рассмотрения претензии по существу, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств Исполнителя по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба — о факте и размере причиненного ущерба с приложением документов, подтверждающих факт понесения ущерба и размер ущерба. Если претензия предъявляется от имени Заказчика его представителем, отличным от лица, имеющего право действовать от имени Заказчика без доверенности, к претензии должна быть приложена доверенность. Претензии по качеству и количеству Услуг принимаются Исполнителем только в том случае, если Заказчик оповещал Исполнителя о своих претензиях к качеству Услуг в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента их появления, а по количеству — в течение трех рабочих дней с момента списания нормо-часов в Кабинете Клиента по телефону, сообщением в Кабинете Клиента или электронным письмом по адресу, указанному в Договоре. Претензии Заказчика рассматриваются Исполнителем в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента ее получения.
- 3.6. Претензии по неявке в согласованное место и время специалиста Исполнителя для оказания услуг, связанных с выездом специалиста, принимаются Исполнителем

только в случае, если Заказчик уведомил Исполнителя о неявке специалиста в согласованное место и время в течение одного часа от согласованного времени любым доступным способом (по телефону, факсу, электронной почте). В случае, если Заказчик не уведомил Исполнителя о неявке специалиста в указанный срок, он лишается права предъявлять какие бы то ни было претензии в отношении неоказания услуги, связанной с выездом специалиста.

- 3.7. Если Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения Акта не направит Исполнителю подписанный Акт или свои мотивированные возражения, Услуги считаются принятыми Заказчиком, а Акт — подписанным.

#### **4. Ответственность Сторон**

- 4.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, с учетом условий, установленных Договором и настоящим Порядком.
- 4.2. Исполнитель не несёт ответственность за полные или частичные прерывания оказания Услуг при отсутствии вины Исполнителя в наступлении нижеуказанных событий, в случаях, связанных с приостановкой работы программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих функционирование Сервисов в составе Услуг, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев в работе Сервисов, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев Несанкционированного доступа к Сервисам, при условии, что Заказчик уведомлён о предстоящих профилактических работах не менее чем за 24 часа до запланированного проведения работ. Надлежащим считается уведомление, опубликованное на сайте <http://www.opentechology.ru/> или в «Кабинете клиента».
- 4.3. Исполнитель не несёт ответственности за обстоятельства, возникшие не по вине Исполнителя, которых нельзя было предвидеть или избежать и/или которые находятся вне контроля Исполнителя, включая без ограничения перечисленным следующие:
- 4.3.1. перерывы в оказании Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Исполнителю;
- 4.3.2. обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).
- 4.4. Исполнитель не несёт ответственности за:
- 4.4.1. несоблюдение Заказчиком регламентированных Исполнителем требований к Технической площадке, изложенных в Регламенте, и связанные с этим препятствия Заказчика в использовании отдельных Сервисов;
- 4.4.2. несовместимость Продукта с другими веб-узлами, службами, программным обеспечением и/или оборудованием Заказчика, равно как за ущерб и/или убытки Заказчика, понесённые вследствие указанной несовместимости.
- 4.5. В случае просрочки оплаты Услуг, при условии, что Договором предусмотрен порядок оплаты Услуг, отличный от Аванса, полностью или в части, а равно в случае, если Исполнитель преступил к оказанию Услуг до момента получения Аванса, Заказчик

уплачивает Исполнителю пени в размере 0,1 (Одной десятой) % от суммы, просроченной в оплате, за каждый день просрочки.

- 4.6. В случае, когда Договором согласовано оказание услуг, для оказания которых требуется предоставление Заказчиком исходных материалов, Исполнитель не несет ответственности за:
- 4.6.1. качество, количество и правовую чистоту предоставленных материалов. Заказчик самостоятельно несет ответственность за незаконное использование материалов, нарушение норм действующего законодательства РФ, в том числе авторских прав на предоставленные материалы. В случае предъявления к Исполнителю претензий, связанных с несоответствием материалов действующему законодательству РФ или нарушению использованием таких материалов авторских и других прав третьих лиц, Заказчик обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать претензии, предъявленные Исполнителю, а в случае возникновения судебного спора выступить в споре на стороне Исполнителя. В любом случае, Заказчик обязуется компенсировать все убытки Исполнителя, возникшие в ходе и результате предъявления таких претензий;
  - 4.6.2. задержки оказания услуг, вызванные задержками в предоставлении материалов;
  - 4.6.3. неудовлетворительные результаты оказания услуг, вызванные свойствами и качеством предоставленных Заказчиком материалов.
- 4.7. В случае возникновения у Заказчика убытков, связанных с ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по Договору, указанные убытки подлежат возмещению Исполнителем в размере реального ущерба, установленного вступившим в законную силу решением суда, при условии привлечения Исполнителя к судебному делу в качестве стороны по делу, либо признания ущерба Исполнителем. Реальный ущерб возмещается Исполнителем в сумме, не превышающей стоимость услуг по Договору.

## **5. Порядок разрешения споров**

- 5.1. При наличии каких-либо разногласий между Сторонами по Договору, вытекающих из Договора или связанных с Договором, каждая из Сторон всемерно старается достичь дружественного разрешения данных разногласий на основе взаимных, добросовестных консультаций между Сторонами путём переговоров способами, принятыми в деловом обороте.
- 5.2. Если возникшие разногласия не удастся разрешить посредством взаимных консультаций в течение 14 (Четырнадцати) дней с момента подачи одной из сторон письменного уведомления о наличии данного разногласия, то Стороны согласились, что споры между ними будут решаться в Арбитражном суде по месту нахождения Истца.

- 5.3. При рассмотрении споров по Договору устанавливается обязательный досудебный претензионный порядок. К претензии должны прилагаться подлинники, либо надлежащим образом заверенные копии документов.

## **6. Конфиденциальность**

- 6.1. Конфиденциальной информацией считается информация, в отношении которой установлен режим конфиденциальности - сведения любого характера, относящиеся в соответствии с законодательством Российской Федерации к персональным данным, банковской тайне, либо сведения, в отношении которых одной из Сторон в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации установлен режим коммерческой тайны, а также любые другие сведения, в отношении которых Стороной заявлено требование об их конфиденциальности, которые принадлежат одной из Сторон, или на которую Сторона получила определенные полномочия по их использованию.
- 6.2. В частности к конфиденциальной информации относится:
- 6.2.1. информация, составляющая секрет производства (ноу-хау) каждой из Сторон, в том числе сведения о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, о продукции каждой из Сторон и ее стоимости, финансовых вопросах, планах сбыта (маркетинга), деловых возможностях, персонале, используемых технологиях;
  - 6.2.2. сведения о продукциях и материалах, которые были подготовлены Сторонами при выполнении совместных проектов, включая подготовленные документы и их проекты;
  - 6.2.3. любая информация, оформленная в письменной или иной материальной форме, если такая информация явно обозначена как «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально», «Коммерческая тайна», «Информация для служебного пользования» или имеет аналогичное обозначение.
- 6.3. Информация, предоставленная в устной форме, будет считаться конфиденциальной информацией только в том случае, если в момент передачи будет идентифицирована как конфиденциальная информация, информация, составляющая коммерческую тайну, информация для служебного пользования или аналогичным образом, и при условии предоставления передающей Стороной принимающей Стороне письменного подтверждения об установлении режима конфиденциальности в отношении указанной информации в течение 10 (Десяти) дней после ее передачи.
- 6.4. Стороны обязуются держать конфиденциальную информацию в тайне, в течение 3 (Трех) лет со дня получения конфиденциальной информации от другой Стороны. Передающей Стороной может установлен более длительный срок охраны конфиденциальности для конфиденциальной информации определенного вида, в этом случае путем передачи письменного уведомления об установлении режима конфиденциальности. В этом случае, принимающая Сторона обязуется охранять конфиденциальность такой информации в течении установленного для нее более длительного срока.

- 6.5. Стороны обязуются не использовать конфиденциальную информацию другой Стороны, за исключением тех случаев, когда такое использование осуществляется в рамках совместных проектов и/или в целях исполнения обязательств по заключенным между Сторонами договорами.
- 6.6. Конфиденциальной информацией одной из Сторон не может считаться информация, которая уже являлась общеизвестной или общедоступной на момент передачи или стала достоянием общественности, будучи разглашенной передающей Стороной или третьим лицом, получившим её не от принимающей Стороны.
- 6.7. Стороны соглашаются, что информация о самом факте заключения договора без раскрытия его особенностей не является конфиденциальной и может свободно использоваться любой из Сторон без согласия или уведомления другой, в том числе в рекламных целях.
- 6.8. Информация Заказчика, которая была распространена с помощью продуктов и услуг Исполнителя, в результате действий сотрудника Заказчика или третьего лица, которому Заказчик предоставил доступ к управлению данными программными продуктами и информационными системами, а так же по поручению Заказчика, считается распространённой самим Заказчиком.
- 6.9. Принимающая Сторона с учетом разумной необходимости вправе передавать конфиденциальную информацию передающей Стороны без предварительного письменного согласия передающей Стороны своим сотрудникам (включая сотрудников принимающей Стороны, физических лиц, работающих на принимающую Сторону по гражданско-правовым договорам, сотрудников аффилированных лиц принимающей Стороны, привлеченных к исполнению совместных договоров (проектов) Сторон), агентам и консультантам, которым такая информация необходима для выполнения трудовых (служебных) обязанностей в целях, предусмотренных настоящим Соглашением.
- 6.10. Принимающая Сторона вправе без предварительного письменного согласия Передающей Стороны предоставлять конфиденциальную информацию передающей Стороны государственным органам и органам местного самоуправления в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор)**

7.1. В случае возникновения у одной из Сторон форс-мажорных обстоятельств (непредвиденных, неконтролируемых, непредотвратимых и непреодолимых), определяемых в соответствии с п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ, в результате которых Сторонами не могут быть выполнены обязательства, возникающие по Договору-заявке, ни одна из Сторон не будет нести ответственности за невыполнение своих обязательств по Договору, и выполнение этих обязательств откладывается на срок действия указанных обстоятельств форс-мажора.

7.1. В случае невозможности устранения форс-мажорных обстоятельств у одной из Сторон, эта Сторона освобождается от ответственности за исполнение обязательств по Договору-заявке без компенсации ущерба, причиненного другой Стороне.

7.2. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана незамедлительно и в письменной форме известить другую Сторону об их начале и окончании, а также представить для подтверждения указанных обстоятельств соответствующий акт компетентного органа, в противном случае Сторона не вправе ссылаться на форс-мажорные обстоятельства как на основание освобождения от ответственности за неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязательств по Договору-заявке.

7.3. Если характер и продолжительность форс-мажорных обстоятельств делают для одной из Сторон нецелесообразным дальнейшее выполнение обязанностей по Договору, то Договор может быть расторгнут или изменен дополнительным соглашением Сторон.

## **8. Прочие условия**

8.1. Условия Договора могут быть изменены в процессе оказания услуг с обоюдного согласия Сторон. Все изменения оформляются дополнительными соглашениями в письменной форме и являются неотъемлемыми частями Договора.

8.2. По желанию Заказчика, данный Порядок, Регламент, Тарифы, все вместе или по отдельности могут быть оформлены в письменном виде. В случае если Заказчику необходим подписанный Исполнителем печатный экземпляр Порядка, Регламента, Тарифов, вместе или по отдельности, Заказчик печатает в двух экземплярах действующую редакцию Порядка Регламента, Тарифов, вместе или по отдельности, и направляет оба экземпляра по почте ценным письмом или с курьером по адресу Исполнителя или передаёт их Исполнителю лично по согласованному адресу (при условии дополнительного согласования времени прибытия представителя Заказчика с ответственным лицом со стороны Исполнителя). Исполнитель подписывает представленные Заказчиком документы со своей стороны и возвращает Заказчику один экземпляр по почте ценным письмом (или передаёт лично в руки по согласованному адресу). При передаче по почте Экземпляр Заказчика будет направлен по почтовому адресу, указанному в Договоре, если Заказчиком отдельно не оговорено иное.

8.3. Если суд или иной законный орган компетентной юрисдикции признает лишённым юридической силы, незаконным, недействительным или не имеющим исковой силы какое-либо положение настоящего Порядка или Договора, полностью или в какой-либо части, то данное положение или его соответствующая часть считаются аннулированными, но остальные положения являются отдельными и остаются в полной силе, за исключением ситуации, при которой данная частичная недействительность значительно изменяет намерения Сторон, существовавшие на момент заключения Договора.

8.4. В отношении любых денежных обязательств Сторон по Договору законные проценты (проценты на сумму долга за период пользования денежными средствами), предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ, не начисляются и не уплачиваются.