

ДОГОВОР - ОФЕРТА

на оказание технической и консультационной поддержки платежной платформы PayKeeper.

Общество с ограниченной ответственностью «ПЭЙКИПЕР», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Горбач Сергея Николаевича, действующего на основании Устава, выражает намерение заключить договор на оказание услуг технической и консультационной поддержки платежной платформы PayKeeper с Заказчиком на условиях настоящей оферты (далее — "Договор").

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей применения настоящего Договора нижеследующие термины и определения обозначают:

ПО	Программное обеспечение.
PayKeeper	Программный комплекс для работы с банками, обеспечивающий прием платежей, и включающий в себя настройки для работы с платежными системами, банковские сертификаты безопасности и информацию о проведенных платежах.
Сервер PayKeeper	Физический сервер или виртуальная машина (VPS) с установленным и настроенным программным обеспечением PayKeeper
Копия PayKeeper	Копия данных с сервера PayKeeper, включающая в себя настройки для работы с платежными системами, банковские сертификаты безопасности и архивную информацию о проведенных платежах и их параметрах.
Стороннее вмешательство	Изменение программного кода PayKeeper, либо изменение характеристик сервера PayKeeper или его настроек без согласования со специалистами технической поддержки PayKeeper
Торговая Точка	Web-сайт, принадлежащий Заказчику, при помощи которого осуществляется коммерческая деятельность Заказчику в сети Интернет.
Продукты PayKeeper	Программные комплексы PayKeeper версий «PayKeeper Start», «PayKeeper Standart», «PayKeeper Business».

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Исполнитель предоставляет услуги по технической и консультационной поддержке платежной платформы PayKeeper, размещённой на сервере заказчика.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Исполнитель оказывает поддержку пользователям продуктов PayKeeper на основании настоящего договора.

- В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые текущим регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).
- Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах и на сайте paykeeper.ru. Если проблема аналогична ситуации, описанной в одном из перечисленных выше источников, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.
- Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных интернет-проектов, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов PayKeeper.
- Исполнитель не оказывает услуги в области веб-дизайна, разработки сайтов, а также не предоставляет услуги хостинга. По вопросам, связанным с настройкой хостинга и проблемами установки серверного программного обеспечения, оказываются только общие консультации со ссылкой на ресурсы в Интернете и соответствующую документацию.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Детализация услуг технической и консультационной поддержки:

4.1. Вопросы эксплуатации программного обеспечения

В рамках технической и консультационной поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала PayKeeper и консультирование по его использованию.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки многосайтовой работы PayKeeper.
- Разъясняются вопросы безопасности при использовании продукта.
- Выполняется консультирование по юридическим аспектам работы с банками и платежными системами.
- Осуществляется консультационная поддержка клиентов заказчика по вопросам оплаты с использованием PayKeeper.
- По запросу организации осуществляется проверка статуса платежа.
- По запросу организации осуществляется возврат платежа.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.

4.2. Вопросы обновления программного обеспечения

В рамках технической и консультационной поддержки решаются вопросы:

- Обновления программного продукта PayKeeper, связанные с изменением протоколов платежных систем
- Добавление нового функционала PayKeeper в соответствии с выходом новых версий PayKeeper
- Обновление кода PayKeeper в связи с выходом обновлений безопасности
- Обновление банковских сертификатов безопасности не позднее, чем за 10 рабочих дней до окончания срока действия, либо по требованию заказчика

4.3. Вопросы технической работы программного обеспечения

В рамках технической и консультационной поддержки решаются вопросы:

- Консультации по выбору конфигурации сервера для установки PayKeeper.
- Консультации по интеграции платежной платформы с торговой точкой Заказчика.
- Регулярный мониторинг работоспособности сервера PayKeeper и процедуры оплаты торговой точки.
- Подготовка и хранение архивных копий PayKeeper в специализированных сетевых хранилищах исполнителя.
- Восстановление PayKeeper из архива в случае утери установки PayKeeper.
- Перенос PayKeeper с одного сервера на другой по требованию Заказчика.
- Изменение конфигурации PayKeeper по требованию Заказчика:
 - Включение и отключение типов платёжной формы;
 - Включение и отключение полей в форме оплаты;
 - Изменение порядка полей в форме оплаты;
 - Добавление, удаление и изменение пользователей панели администратора;
 - Переключение между способами автоматического оповещения об успешных платежах;
 - Изменение параметров оповещения об успешных платежах POST-запросом;
 - Изменение адресатов e-mail оповещений об успешных платежах;
 - Изменение реквизитов доступа к SMTP-серверу на предоставленные Заказчиком;
 - Настройка дневного лимита операций возврата;
 - Изменение привилегий пользователей панели администратора;

4.4. Ошибки программного продукта

В рамках технической и консультационной поддержки производятся следующие работы:

- Устраняются ошибки, возникающие в процессе эксплуатации PayKeeper.
- Выполняется восстановление работоспособности программного продукта.
- Оказывается консультативная помощь в поиске причин вызвавших сбой в работе, в случае, если сбой не связан с работой программного обеспечения PayKeeper.
- Устраняются ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в

зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

- Время работы службы технической и консультационной поддержки с 10:00 до 19:00 в будни по московскому времени.
- Обращения могут поступать по электронной почте support@paykeeper.ru, и по телефону 8(495)98-48-751 доб. 060. или с помощью интерактивной формы на сайте <https://paykeeper.ru/info/company/support/>
- В случае если запрос поступил по телефону:
 - Сотрудник службы технической поддержки решают вопросы путем телефонных консультаций
 - В случае невозможности решения вопроса по телефону запрос регистрируется в системе запросов технической поддержки PayKeeper, а заказчику направляется регистрационным номером запроса.
- В случае если запрос поступил по электронной почте:
 - Запрос регистрируется в системе запросов технической поддержки PayKeeper, а заказчику направляется письмо с регистрационным номером запроса.
- В случае если запрос поступил с помощью интерактивной формы:
 - Запрос регистрируется в системе запросов технической поддержки PayKeeper, а заказчику направляется письмо с регистрационным номером запроса.
- При отправке Запроса на поддержку по электронной почте, исходящий адрес электронного письма Заказчика должен совпадать с электронным адресом, указанным в пункте 13 данного договора, либо находится на домене принадлежащем организации.
- Заказчик при отправке запроса на поддержку придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема (вопрос).
- В запросе должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Запрос должно включать следующую информацию:
 - Название компании
 - Номер договора технической поддержки
 - Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности)
 - По возможности включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
- Все запросы классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории проблемы.
- Уровень обслуживания по SLA присваивает сотрудник службы технической поддержки. Заказчик может обжаловать решение о присвоении уровня обслуживания SLA, прислав письмо на почту support@paykeeper.ru
- Запросы в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди обрабатываются запросы с высоким уровнем критичности, требующие экстренного решения.

- Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в другие отделы компании.
- Уровни поддержки (SLA):

Уровень критичности	Описание проблемы	Время первой реакции*	Время разрешения проблемы*
Уровень 1 Критическая ошибка	Ошибка, при которой программный продукт не работоспособен. Либо одна (или несколько) из его основных функций не выполняется, что делает процесс оплаты невозможным.	1 час	8 часов
Уровень 2 Значительная Ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен и процесс оплаты не нарушен. Но при этом одна (или несколько) из функций продукта не выполняется или выполняются с ограничениями, которые не позволяют использовать её по назначению.	2 часа	24 часа
Уровень 3 Незначительная Ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен и процесс оплаты не нарушен. Но при этом одна (или несколько) из его функций полностью не выполняется или выполняются с ограничениями, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом.	2 часа	5 дней
Уровень 4 Консультации	Ситуация, при которой поддерживаемый программный продукт выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть консультационные вопросы по эксплуатации программного обеспечения.	2 часа	8 часов
Уровень 5 Пожелание (доработка)	Пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств поддерживаемого программного обеспечения или описывает отклонения от общепринятых стандартов.	2 часа	В соответствии с планом релизов компании

* Рабочие часы.

- Решение запросов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - Невозможно воспроизвести описанную проблему.
 - Невозможно получить удаленный доступ к серверу PayKeeper.
 - Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
 - Используется нелегальная копия программного продукта.
- После доставки ответа запрос считается закрытым/решенным если:
 - получено подтверждения от Заказчика о решении запроса, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с решением запроса, выполнение запроса продолжается
 - отсутствует подтверждение от Заказчика о завершении запроса в течение 5 календарных дней
- Закрытие запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.
- Если в течении часа не получен регистрационный номер запроса, необходимо сообщить об этом, отправив письмо на электронную почту tech@paykeeper.ru с копией на support@paykeeper.ru
- По запросу клиента служба поддержки предоставляет ответ о проценте выполнения работ по поступившим запросам, ожидаемых датах выпуска релизов и т.д.

6. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Организация обязуется:

- Производить оплату в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- Обеспечить работоспособность сервера PayKeeper на весь период действия договора.
- Предоставить доступ к серверу PayKeeper по протоколу ssh в срок не позднее 10 дней с момента заключения договора.
- Не вносить изменения в код PayKeeper или конфигурацию сервера PayKeeper в течение всего срока действия договора. В случае стороннего вмешательства в код платежной платформы или настройки сервера PayKeeper исполнитель оставляет за собой право отказать в выполнении некоторых или всех обязательств по настоящему договору.

7. СТОИМОСТЬ РАБОТЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- Стоимость услуг определяется в соответствии с тарифными планами и приложениями, опубликованными на сайте Исполнителя (<https://paykeeper.ru>).
- В соответствии со статьями 346.11, 346.12 и 346.13 Главы 26.2 НК РФ (Упрощенная система налогообложения), оказываемые услуги НДС не облагаются.
- Факт оплаты услуг считается подтвержденным после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Исполнителя.
- По требованию Заказчика счета (счета-фактуры), акты и иные бухгалтерские документы по настоящему Договору направляются Заказчику почтой по адресу, указанному в Договоре, либо вручаются в офисе Исполнителя.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- Настоящий Договор вступает в силу с момента поступления средств на расчетный счет Исполнителя.
- Настоящий Договор действует:
 - до момента исполнения Исполнителем обязательств по оказанию услуг в объеме, соответствующем размеру произведенной Заказчиком по Договору оплаты.
 - до момента расторжения Договора.
- Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия оферты или отозвать оферту в любой момент по своему усмотрению, при обязательном уведомлении заказчика в срок, не позднее 2 (двух) рабочих дней до момента вступления в силу изменений или отзыва оферты. В случае внесения Исполнителем изменений в оферту, такие изменения вступают в силу с момента их опубликования на сайте исполнителя (<http://paykeeper.ru>).
- Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Заказчиком и Исполнителем Договор, и эти изменения в Договор вступают в силу одновременно с вступлением в силу таких изменений в оферту.
- Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг Исполнителя. В этом случае Заказчик обязан предупредить Исполнителя за 2 (два) дня до даты расторжения оферты.
- В случае досрочного прекращения предоставления услуг, в соответствии с настоящей офертой, Заказчику производится возврат денежных средств за вычетом суммы расходов по компенсации убытков Исполнителя. В случае нарушений данной оферты денежные средства не возвращаются.
- По всем вопросам, неурегулированным в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- В случае нарушения Исполнителем условий обслуживания, регламентируемых текущим Договором, Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем пени в размере 1% от месячной стоимости работ по Договору за каждый рабочий день задержки.
- Суммарная стоимость ответственности Исполнителя по настоящему Договору не может превышать 10% от стоимости работ по настоящему Договору.
- Исполнитель, ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Организацией за прямые и косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается: потерей дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.
- Во всём остальном за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Стороны принимают все необходимые меры для разрешения разногласий, возникших в процессе исполнения условий настоящего Договора, путем переговоров. Если Стороны не пришли к соглашению, спорные вопросы решаются в Арбитражном суде г.Москвы.

11. ФОРС-МАЖОР

- Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- При наступлении указанных обстоятельств Сторона обязана в течение 5 (пяти) дней известить о них в письменной форме другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, их предполагаемой продолжительности, а также, по возможности, оценку их влияния на исполнение Сторонами своих обязательств по настоящему Договору. Факты, изложенные в Извещении, должны быть подтверждены приложенными к Извещению документами, выданными компетентными государственными органами.
- Неизвещение о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и/или непредставление подтверждающих документов, предусмотренных настоящим Договором, лишают Сторону права ссылаться на эти обстоятельства как на основания, освобождающие ее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.
- При наступлении указанных обстоятельств срок выполнения Сторонами своих обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют указанные обстоятельства и их последствия.
- В случаях, когда указанные обстоятельства и их последствия продолжают действовать более одного месяца, любая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения настоящего Договора, письменно известив об этом другую Сторону.

12. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

- Во всем остальном, что не предусмотрено в настоящей Оферте, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, регулирующим отношения сторон в области оказания услуг.
- Оферта является официальным документом Исполнителя. Все Приложения и Дополнения к Оферте являются ее неотъемлемой частью. Электронная версия Оферты размещена на сервере по адресу: <https://paykeeper.ru/addition/paykeeper-offer.pdf>

13. МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

ООО «ПЭЙКИПЕР»

Юридический адрес:

141701, Московская область, г. Долгопрудный,
Лихачевский проезд, дом 4.
ИНН 5008053934
КПП 500801001

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810701540000001
ОАО «Банк Москвы» г. Москва
К/с 30101810500000000219
БИК 044525219

Электронная почта:

support@paykeeper.ru