

Лицензионный договор – оферта о предоставлении права использования программы для ЭВМ на условиях простой (неисключительной) лицензии, а также об оказании иных сопутствующих услуг

г. Иннополис

редакция от 26 мая 2026 г.

Настоящий Договор является офертой **Общества с ограниченной ответственностью «Мобильное Решение» (ИНН 1101163130, ОГРН 118 112 100 2754)**, именуемого в дальнейшем **Лицензиар**, в лице Генерального директора Рамазанова Айрата Ирековича, действующего на основании Устава, адресованной (по смыслу ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ) любому Пользователю физическому и (или) юридическому лицу, именуемому в дальнейшем **Лицензиат**.

1. Основные понятия, применяемые в настоящем Договоре

Лицензиар - обладатель исключительного права на программу для ЭВМ, имеющий правомочия на передачу прав пользования программой по лицензионному договору на основании Свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2019615128 от 18 апреля 2019 года.

Лицензиат - лицо, которому обладателем исключительного права на программу для ЭВМ предоставляется право использования программы для ЭВМ на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

Программа для ЭВМ (далее - «Программа, программный комплекс») – зарегистрированный в установленном порядке программный комплекс «Aqua Delivery» («Система Aqua Delivery»). Под Программой понимается также любые ее последующие обновления, новые версии и модификации, предоставляемые Лицензиаром.

Интерфейс управления доставкой – это web-сайт, в котором выполняются функции управления доставкой:

- администрирования – настройки системы, ввод и удаление данных в системе;
- управление периодами доставки, ценами и типами оплат.

Программа поддерживает браузеры: Mozilla Firefox, Google Chrome или Yandex.

Мобильное приложение клиента – это мобильное приложение, которое скачивается с Google – Play Market или Apple - AppStore и устанавливается конечным клиентом Лицензиата на мобильный телефон, планшет и (или) другие устройства и выполняет функции: заказа товаров и услуг, получения уведомлений, истории доставок, участия в системе лояльности, получения информации о товарах, услугах и об акциях.

Технические требования для корректной работы мобильного приложения:

- мобильное устройство с операционной системой Android 8.0 и выше и iOS 12.4 и выше. Лицензиар не гарантирует работоспособность Программы на устройствах с более старыми версиями операционных систем. Лицензиат проинформирован о необходимости периодического обновления операционной системы на мобильном устройстве для корректной работы приложения. .
- включенная функция определения геолокации и push-уведомлений на мобильном устройстве конечного клиента и в приложении, а также выраженное конечным клиентом согласие с политикой конфиденциальности и условиями пользования программой для ЭВМ.
- Программа должна использоваться на устройствах со стандартными (неизмененными) настройками графического интерфейса операционной системы (ОС), предоставляемыми производителем устройства или ОС. Лицензиар не гарантирует корректную работу и

отображение Программы на устройствах с примененными нестандартными темами, шрифтами, цветовыми схемами или иным системным программным обеспечением, модифицирующим стандартный интерфейс операционной системы. Лицензиат использует подобные настройки на свой риск. Лицензиар не несет ответственности и не предоставляет технической поддержки по проблемам, возникшим в связи с использованием подобных модификаций. Лицензиат обязан отключить такие модификации для устранения неполадок перед обращением в службу поддержки Лицензиара.

2. Предмет настоящего Договора-оферты

2.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Лицензиаром Лицензиату права использования результата интеллектуальной деятельности — программы для ЭВМ «Aqua Delivery» – на условиях простой (неисключительной) лицензии путем воспроизведения программы (подключения к Программе через сеть Интернет и открытия доступа к серверу Лицензиара), исключительно для самостоятельного использования Лицензиатом, а также оказание Лицензиаром по заданию Лицензиата иных сопутствующих возмездных услуг. Предоставление права использования осуществляется в объеме, соответствующем функциональным возможностям Программы и определенном Лицензиаром для каждого конкретного Лицензиата.

Датой получения и использования Программы Лицензиатом (начала платного периода обслуживания) считается дата предоставления доступа к Программе, а в случае, если это предусмотрено тарифом - после настройки или подключения Программы: дата отправки первого заказа через систему «Aqua Delivery», либо иная, согласованная сторонами, дата подключения программного обеспечения.

2.2. Лицензия, предоставляемая по настоящему Договору, действует в отношении всего содержимого Программы, в частности в отношении:

- программы для ЭВМ, обеспечивающих функционирование систем;
- дизайна (графики, расположения элементов оформления и т.п.);
- всех иных элементов Программы, в том числе изображений, текстов.

2.3. Лицензиар гарантирует, что он является надлежащим правообладателем на все в совокупности и каждый в отдельности из перечисленных элементов Программы. Лицензиар гарантирует, что Программа предоставляется Лицензиату на законных основаниях, без нарушения прав третьих лиц, в том числе не порочит честь, достоинство и деловую репутацию, и не нарушает действующее законодательство Российской Федерации, а также право, применимое к Программе. В случае предъявления к Лицензиату обоснованных претензий третьих лиц, связанных с нарушением прав на интеллектуальную собственность, возникших по вине Лицензиара, Лицензиар обязуется своими силами и за свой счет урегулировать такие претензии либо заменить спорный элемент Программы. Данная обязанность является исчерпывающей ответственностью Лицензиара по гарантиям, указанным в настоящем пункте. Лицензиар гарантирует, что на момент предоставления исключительного права на Программу Лицензиар не будет связан какими-либо обязательствами с третьими лицами, способными тем или иным образом помешать полному или частичному осуществлению всех положений настоящего Договора. В случае если гарантии, содержащиеся в настоящем абзаце, будут нарушены, Лицензиар обязуется принять меры, которые обеспечат Лицензиату беспрепятственное использование передаваемых по настоящему Договору прав.

2.4. Акцептом настоящей оферты является любое из следующих действий:

- регистрация в качестве пользователя, создание учетной записи в Программе.
- оплата лицензионного вознаграждения.

Акцепт Оферты является подтверждением того, что все и любые условия Оферты принимаются Лицензиатом целиком и полностью без каких-либо оговорок и ограничений, при этом Акцепт Оферты подтверждает, что Лицензиату понятны все условия передачи неисключительных прав, оказания услуг и условия Оферты, что Лицензиат воспользовался правом получить у Лицензиара все и любые разъяснения относительно условий передачи прав, оказания услуг и Оферты, а также подтверждает то, что условия Оферты полностью соответствуют воле, потребностям и требованиям Лицензиата. Акцепт Оферты означает, что Оферта не содержит указанных в п. 2 ст. 428 Гражданского кодекса условий, а равно 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, а услуги по настоящей Оферте не являются навязанными Лицензиату.

2.5. Порядок предоставления доступа:

2.5.1. Для использования функционала Программы Лицензиату необходимо зарегистрировать личный кабинет на сайте <https://partner.aqua-delivery.ru/login/> и авторизоваться в нем. Лицензиат может создать только один аккаунт, к которому привязана одна электронная почта, указанная в момент оформления заявки на получение доступа к Программе.

2.5.2. Нажимая кнопку «Отправить», «Войти» или подобную, Лицензиат подтверждает и соглашается с тем, что он намеревается стать пользователем Программы с использованием регистрируемой электронной почты и телефона, что пользователь-физическое лицо, действующее от имени Лицензиата - юридического лица или индивидуального предпринимателя, имеет на это соответствующие полномочия. Лицензиат несет полную ответственность за достоверность и актуальность сведений, указанных им при регистрации Личного кабинета.

2.5.3. Любые действия Лицензиата, совершенные в Программе, расцениваются как действия, совершенные самим Лицензиатом или его доверенным лицом с его согласия.

2.5.4. Лицензиат обязан незамедлительно уведомить Лицензиара о любом случае несанкционированного доступа к Личному кабинету с использованием логина и пароля Лицензиата и/или о любом нарушении безопасности личного кабинета Лицензиата в Программе. До момента такого уведомления все действия, совершенные с использованием Личного кабинета, будут считаться совершенными Лицензиатом лично либо третьим лицом с его согласия.

2.5.5. Лицензиар вправе по своему собственному усмотрению отказать любому Лицензиату в доступе к Личному кабинету или к части его функционала, в случае нарушения условий настоящего Договора. Лицензиат обязуется прекратить использование Программы незамедлительно после получения соответствующего уведомления.

2.6. Условия предоставления «тестового периода»:

2.6.1. Лицензиар вправе предоставлять новому пользователю «тестовый период» доступа к Программе безвозмездно или за минимальную стоимость. О возможности и порядке оформления и условиях предоставления «тестового периода» Лицензиар уведомляет пользователей путем публикации на Сайте.

2.6.2. Лицензиат будет ознакомлен и должен будет согласиться с условиями предоставления доступа к Программе в течение «тестового периода» путем нажатия на кнопку «Отправить», одновременно с этим пользователю предоставляется информация о стоимости «тестового периода» (если таковая установлена) и лицензии.

2.6.3. «Тестовый период» предоставления доступа к Программе предоставляется на период, указанный на сайте.

2.6.4. «Тестовый период» может предоставляться пользователю только 1 раз на один адрес электронной почты. Дальнейшее предоставление лицензии такому пользователю происходит на платной основе.

2.6.5. В рамках «Тестового периода» Лицензиату предоставляется демо-кабинет для знакомства с функционалом и интерфейсом личного кабинета: внесенные данные останутся внутри платформы, платформа в демо-кабинете не содержит актуальных данных.

2.6.6. На период использования демо-кабинета за Лицензиатом сохраняются обязанности, указанные в настоящей Оферте.

2.6.7. В рамках «Тестового периода» Лицензиар не гарантирует уровень обслуживания, установленные Приложениями к Оферте.

2.7. Технические данные программы «Aqua Delivery» описаны в разделе 1 настоящего Договора. Программный комплекс создан по модели SaaS (англ. Software as a service – программное обеспечение как услуга) с целью облачной автоматизации работы Лицензиата. Лицензиат самостоятельно прогнозирует и анализирует факторы, способные повлиять на бизнес-процессы оказания Лицензиатом услуг конечным клиентам, поскольку таковые не относятся к зоне ответственности Лицензиара.

2.8. Договор продлевается на каждый последующий период лицензии автоматически, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону об отказе от пролонгации не менее чем за 30 календарных дней до окончания текущего расчетного периода.

2.9. Лицензиар оказывает Лицензиату услуги по первоначальной настройке и вводу Программы в эксплуатацию (далее — «внедрение») в объеме, предусмотренном выбранным тарифным планом. Лицензиар оказывает услуги внедрения на основании своего профессионального опыта и в соответствии с общепринятыми отраслевыми практиками. Лицензиар не гарантирует достижение Лицензиатом каких-либо конкретных экономических или иных результатов в результате внедрения.

По итогам каждого этапа внедрения Стороны подписывают акт сдачи-приемки выполненных работ. В случае отсутствия мотивированных возражений в течение 5 рабочих дней с момента направления акта, работы считаются принятыми.

2.10. Все условия, объем и сроки оказания услуг, а также функциональные возможности Программы исчерпывающе определены в настоящем Договоре и Приложениях к нему, а также указаны в описании тарифа на сайте.

Никакие устные заверения, переписка в мессенджерах, презентации, маркетинговые материалы или предварительные обсуждения с сотрудниками Лицензиара не являются частью Договора и не порождают для Лицензиара каких-либо обязательств, если они прямо не включены в текст настоящего Договора или описания тарифа.

Лицензиат подтверждает, что при заключении Договора он ознакомился с актуальными на момент акцепта редакцией Оферты и тарифом, размещенными на сайте Лицензиара, и не основывает свое решение на иных, в том числе устаревших или предварительных, данных.

3. Права и обязанности Лицензиара

3.1. Права Лицензиара:

3.1.1. Лицензиар вправе требовать от Лицензиата выплаты вознаграждения за предоставленное право на использование программы в сроки и на условиях, установленных настоящим Договором.

3.1.2. В случае выявления нарушений своих прав Лицензиар вправе осуществлять защиту в порядке и способами, предусмотренными законодательством РФ, в том числе, Лицензиар вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации за нарушение указанного права без определения размера убытков.

3.1.3. Лицензиар вправе требовать от Лицензиата оплату оказываемых сопутствующих услуг в сроки и на условиях, согласованных Сторонами.

3.1.4. Лицензиар вправе приостановить оказание услуг и (или) прекратить передачу исключительных прав в случае нарушения Лицензиатом условий настоящего Договора.

3.1.5. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора, в том числе тарифные планы и стоимость вознаграждения с предварительным уведомлением о таких изменениях не позднее, чем за 1 месяц до вступления в силу посредством отправки по электронной почте или ЭДО. Лицензиат вправе отказаться от использования Программы в случае несогласия с внесенными изменениями с уведомлением Лицензиара за 3 дня до расторжения Договора. Продолжение использования Программы после вступления изменений в силу означает безоговорочное согласие Лицензиата с ними.

3.1.6. Лицензиар вправе без изменения условий Договора (включая условия о сроке, стоимости и виде лицензии) в период действия приобретенной лицензии изменить функциональность Программы или ее отдельных модулей, вносить обновления и изменения в Программу, которые не будут ухудшать функциональность текущей версии Программы. Лицензиар обязуется не менее чем за 1 день уведомлять Лицензиата о планируемых изменениях в интерфейсе или функционале Программы путем отправки уведомления на электронную почту Лицензиата.

3.2. Лицензиар обязан:

3.2.1. Предоставить Лицензиату обусловленную настоящим Договором Программу, а также всю необходимую сопроводительную документацию в электронной форме.

3.2.2. Не передавать третьим лицам пароли и (или) логины, используемые Лицензиатом для доступа к программе, обеспечить конфиденциальность их хранения, сохранность базы данных.

3.2.3. Прилагать все разумные коммерческие усилия для обеспечения круглогодичной и круглосуточной доступности Программы, за исключением времени, необходимого для проведения профилактических и ремонтных работ, о которых Лицензиар уведомляет Лицензиата заранее, если это технически возможно. Лицензиар не гарантирует бесперебойную и безошибочную работу Программы ввиду зависимости от сторонних сервисов, каналов связи и обстоятельств непреодолимой силы, а также ее совместимость с любым оборудованием и программным обеспечением Лицензиата.

3.2.4. Осуществлять техническую (консультационную) поддержку Программы, оказывать иные сопутствующие услуги, если таковые входят в тарифный план лицензии, выбранный Лицензиатом.

3.2.5. Осуществлять оказание услуг, основываясь на своем профессиональном экспертном опыте.

3.2.6. Обеспечивать ежедневное автоматическое резервное копирование данных на защищенных серверах на территории РФ, в том числе с использованием серверов сторонних сервисов и лиц. Срок хранения полных резервных копий — в течение срока действия Договора и не менее 30 дней после его расторжения.

4. Права и обязанности Лицензиата

4.1. Лицензиат вправе:

4.1.1. Осуществлять эксплуатацию Программы исключительно в соответствии с ее назначением и условиями настоящего Договора.

4.1.2. Однократно уступить (передать) полностью свои права и обязанности по настоящему Договору другому лицу исключительно при условии получения предварительного письменного согласия Лицензиара.

4.1.3. Для обеспечения функционирования Программы на своих технических средствах Лицензиат вправе осуществлять ее настройку исключительно при помощи команд настройки, содержащихся в Программе.

4.1.4. Лицензиат самостоятельно несет ответственность за поддержание программного обеспечения своего устройства в актуальном состоянии, включая своевременную установку обновлений операционных систем. Лицензиар не обязан обеспечивать поддержку и адаптацию Программы под версии операционных систем, снятые с официальной поддержки официальными магазинами приложений.

4.1.5. Перед окончанием срока действия Договора выгрузить все данные, хранящиеся в личном кабинете в Программе, во избежание их полной потери. Лицензиат уведомлен о том, что в случае неоплаты доступа к Программе Лицензиар вправе удалить все данные Личного кабинета без возможности их восстановления по истечении 30 дней с момента окончания срока действия Лицензии. Лицензиар по запросу Лицензиата может сам сделать выгрузку данных в указанной Лицензиатом форме за дополнительную плату.

4.2. Лицензиат обязан:

4.2.1. Не допускать действий, влекущих за собой нарушение прав Лицензиара.

4.2.2. Своевременно производить оплату вознаграждения, причитающегося Лицензиару в рамках настоящего Договора на основании Приложения (порядок расценок) к настоящему Договору, оплачивать сопутствующие услуги Лицензиара.

4.2.3. Самостоятельно устанавливать пароль, отвечающий минимальным требованиям безопасности, а также нести ответственность за его конфиденциальность. Не передавать третьим лицам пароли и логины, используемые для доступа к Программе, обеспечить конфиденциальность их хранения, при необходимости назначить уполномоченных лиц, имеющих право доступа к определенным логинам и паролям.

4.2.4. Не вносить изменения и дополнения в Программу и модули, кроме обновления через дистрибутивы или файлы обновления, предоставляемые Лицензиаром.

4.2.5. Лицензиат обязуется самостоятельно обеспечивать сохранность вводимых им в Программу данных. Лицензиар не несет ответственности за утрату данных Лицензиата, возникшую не по вине Лицензиара.

4.2.6. Не пытаться самостоятельно или с привлечением других лиц обойти, отключить или убрать технические средства защиты, обеспечивающую безопасность Программы и содержащихся в них материалов Лицензиара или иных пользователей, а также организовывать атаки на Программу в целях взлома, нарушения работоспособности или в иных неправомерных целях.

4.2.7. Для успешного внедрения Лицензиат обязуется:

- назначить ответственного координатора и предоставить необходимых сотрудников, имеющих полномочия принимать решения по процессам взаимодействия с Лицензиаром;
- своевременно предоставлять запрашиваемые данные, доступы и принимать решения по запросам Лицензиара;
- активно участвовать в процессах настройки и тестирования в соответствии с рекомендациями Лицензиара.

4.3. Лицензиат гарантирует, что:

4.3.1. При обработке персональных данных Лицензиатом соблюдены все права субъектов персональных данных, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области защиты персональных данных.

4.3.2. Лицензиатом получены согласия субъектов персональных данных на обработку принадлежащих им персональных данных, в том числе получены все надлежащие согласия на различные рассылки (в том числе смс и звонки), осуществляемые с помощью функционала используемой Программы.

4.3.3. Размещаемые в Программе: сведения, текстовая и графическая информация, видео - / фотоизображения и прочее, - в полной мере соответствуют положениям действующего законодательства РФ, в том числе в части регулирования рекламы, а также не нарушают любых прав третьих лиц, в том числе в отношении незаконного использования интеллектуальной собственности и нарушения авторских прав.

4.4. Лицензиат не будет осуществлять сублицензирование третьим лицам. Лицензиар вправе выдавать лицензии на использование другим лицам.

4.5. Лицензиат обязуется возместить Лицензиару все убытки (включая упущенную выгоду, судебные издержки и расходы на юридические услуги), понесенные в связи с нарушением гарантий, указанных в настоящем разделе.

5. Порядок расчетов по настоящему Договору-оферте

5.1. Лицензиат выплачивает Лицензиару вознаграждение за право использования программы «Aqua Delivery», а также за оказание сопутствующих услуг в соответствии с выбранным типом тарифного плана лицензии. С тарифами можно ознакомиться на сайте <https://aqua-delivery.com/tariffs>.

5.2. Срок передачи прав (неисключительной лицензии), порядок и сроки оплаты определяются Сторонами, исходя из выбранного типа тарифного плана лицензии. При этом срок передачи прав равен сроку выбираемого и оплачиваемого Лицензиатом тарифного плана лицензии. Вознаграждение Лицензиара представляет собой платеж, оплата которого производится Лицензиатом после осуществления процедуры акцепта Оферты и является конклюдентным действием, подтверждающим, в том числе, согласие Лицензиата с условиями Оферты.

Сопутствующие услуги, входящие в тарифный план, оплачиваются Лицензиатом на основании выставленного счета на оплату.

5.3. Акт об оказанных услугах, оформленный в соответствии с действующим законодательством РФ, направляется Лицензиаром на электронную почту Лицензиата или по системе ЭДО в течение 5 (пяти) рабочих дней по итогам отчетного периода. Отчетный период составляет календарный месяц. Лицензиат обязуется рассмотреть и подписать данный акт в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его выставления либо предоставить в тот же срок Лицензиару мотивированный отказ от подписания на почту: info@aqua-delivery.ru и (или) с помощью функционала Личного кабинета. В случае если Лицензиат не произведет в установленный срок подписание акта и не предоставит в тот же срок подписанный экземпляр в адрес Лицензиара, либо не предоставит в тот же срок мотивированный отказ от подписания, то услуги считаются оказанными Лицензиаром в полном объеме, надлежащим образом и без замечаний, а акт подписанным без возражений.

5.4. Простая лицензия считается переданной Лицензиату в полном объеме, предусмотренном оплаченным тарифом, надлежащим образом и без замечаний, с момента предоставления доступа к Программе и непоступления в течение 3 рабочих дней возражений от Лицензиата.

5.5. Лицензиар имеет право в одностороннем порядке при продлении настоящего Договора (продлении срока действия лицензии и (или) тарифного плана) изменять размер вознаграждения за право использования Программы в соответствии с действующими на момент продления типами тарифных планов лицензий.

5.6. В случае если в течение пяти календарных дней с момента окончания срока действия лицензии Лицензиар не получил претензий Лицензиата, связанных с объемом предоставленных прав, то считается, что право использования программы предоставлено Лицензиату в соответствии с настоящим Договором в полном объеме и надлежащим образом.

5.7. Досрочное расторжение настоящего Договора не является основанием для возврата лицензионного вознаграждения.

5.8. Платный период по выбранному Тарифу начинается по истечении не менее чем 3 (трёх) календарных дней с даты направления Лицензиаром Лицензиату уведомления о начале платного периода. Такое уведомление направляется по адресу электронной почты Лицензиата, используемому сторонами в рамках деловой переписки, и (или) посредством мессенджеров, в том числе через чат запуска продукта, используемых для коммуникации между Лицензиаром и Лицензиатом. Моментом направления уведомления считается дата и время его отправки, зафиксированные средствами информационных систем Лицензиара.

5.9. В течение 3 (трёх) календарных дней с момента направления уведомления, указанного в п. 5.8 Оферты, Лицензиат вправе обратиться к Лицензиару за разъяснениями по условиям начала платного периода и (или) заявить мотивированные возражения. При отсутствии обращений и (или) возражений Лицензиата в указанный срок считается, что Лицензиат согласен с началом платного периода на условиях, указанных в уведомлении. Обращения и (или) возражения Лицензиата не приостанавливают начало платного периода, если иное не будет письменно подтверждено Лицензиаром.

6. Условия использования программы. Исключительные и авторские права.

6.1. Алгоритмы работы Программы и ее исходные коды (в том числе их части) являются коммерческой тайной Лицензиара. Любое их использование или использование Программы в нарушение условий настоящего Договора рассматривается как нарушение прав Лицензиара и является достаточным основанием для лишения Лицензиата предоставленных по настоящему Договору прав без возврата части уплаченного лицензионного вознаграждения за неиспользованный период.

6.2. Лицензиату не отчуждаются исключительные права на Программу и (или) ее компоненты, а только предоставляется право использования Программы и ее компонентов в соответствии с условиями, которые закреплены в настоящем Договоре.

6.3. Лицензиат не вправе копировать, распространять каким-либо образом Программу и (или) ее компоненты в любой форме, в том числе в виде исходного кода, каким-либо способом, в том числе сдавать в аренду, безвозмездное пользование.

7. Ответственность Сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. В случае нарушения срока уплаты лицензионного вознаграждения и (или) услуг Лицензиат уплачивает Лицензиару неустойку в размере 0,3 % от суммы вознаграждения за каждый день просрочки.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если таковые действия / бездействия явились следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, эпидемии, землетрясения и других стихийных бедствий, санкций со стороны иностранных органов власти, технологических компаний Google и (или) Apple в отношении каких-либо компаний, регионов или всей Российской Федерации, запретительными или ограничительными действиями российских надзорных и контролирующих органов, органов власти, отключением интернета, массовых сбоях

инфраструктуры региона или интернета на определенной территории, а также войны и военных действий, прямо исключаящих исполнение Сторонами своих обязательств.

7.4. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства в рамках настоящего Договора по условиям, изложенным в п. 7.3. настоящего Договора, обязана незамедлительно в течение 3 (трех) дней проинформировать другую Сторону в письменной форме об их наступлении и (или) прекращении, а также предоставить доказательства наступления и продолжительности вышеуказанных обстоятельств (как то: письменные документы, выданные компетентными государственными органами страны, в которой вышеуказанные обстоятельства имели место), кроме случаев, когда такие обстоятельства являются общеизвестными и невозможность информирования другой Стороны вызвана указанными причинами (в таком случае извещение производится в течение 1 (одного) дня, когда такое извещение стало возможным).

7.5. В случае принятия санкций в отношении Лицензиара, компании, обеспечивающей инфраструктуру для размещения Программы, или иных подобных ограничительных и запретительных действий со стороны иностранных государств или российских органов власти, влекущих невозможность использования Программы, Лицензиар предпримет следующие действия:

- уведомит Лицензиата в течение 24 часов с момента, когда ему станет известно о таких действиях;
- предпримет попытку восстановить Программу на альтернативной инфраструктуре (в срок до 10 рабочих дней);
- предоставит возможность Лицензиату выгрузить данные в течение 7 дней с момента его уведомления о невозможности предоставить доступ.

7.6. Лицензиат обязуется соблюдать Политику конфиденциальности Лицензиара и условия настоящего Договора, а также несет персональную единоличную ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, за распространяемую в процессе пользования программой информацию, используемую в своей хозяйственной (предпринимательской) деятельности в связи с оказываемыми услугами по настоящему Договору.

7.7. Лицензиар не несет ответственности за отсутствие у Лицензиата доступа в Интернет, за качество услуг провайдеров связи сети Интернет, с которыми Лицензиатом заключены соглашения о предоставлении услуг по доступу к сети Интернет, сбои на сервере, а также за иные обстоятельства, не зависящие от Лицензиара.

7.8. Программа предоставляется Лицензиату "AS IS" - "как есть". Это означает, что за проблемы, возникающие в процессе эксплуатации Программы (в том числе: проблемы несоответствия программного и аппаратного обеспечения требуемому для работы Программы, проблемы совместимости с другими используемыми Лицензиатом программными продуктами (пакетами, драйверами и др.), несоответствия результатов использования Программы ожиданиям Лицензиата, недоступность или технические неполадки в работе Программы или части его функциональных возможностей и т.п.), Лицензиар ответственности не несет. Программа разработана для корректной работы с актуальными и поддерживаемыми производителями версиями операционных систем (ОС). Лицензиар не гарантирует функциональность, стабильность и безопасность Программы на устройствах с устаревшими версиями ОС, которые более не поддерживаются официальными магазинами приложений (такими как App Store, Google Play). Лицензиат, использующий Программу на законных основаниях, несет полную ответственность за недостижение целей, преследуемых Лицензиатом при использовании Программы. Лицензиар, в свою очередь, приложит все усилия для устранения возникающих ошибок в работе Программы. Недоступность части функционала Программы не влечет обязанности Лицензиара произвести перерасчет стоимости вознаграждения.

7.9. На Лицензиара в любом случае не может быть возложена никакая ответственность за изменение режима использования, модификацию интерфейса или иного функционала Программы, даже если в результате такого изменения Программа и ее функциональные возможности перестают

отвечать ожиданиям Лицензиата и (или) такое изменение послужит причиной прекращения использования Программы Лицензиатом.

7.10. Лицензиар не инициирует и не контролирует размещение Лицензиатом любой информации в процессе использования Программы, не влияет на ее содержание и целостность, а также в момент ее размещения не знает и не может знать нарушает ли она охраняемые законом права и интересы третьих лиц, международные договоры и действующее применимое законодательство.

7.10.1. Информация о службах доставки, товарах, курьерах, условиях доставки и иных условиях взаимодействия с конечными клиентами - потребителями, о лабораторных анализах, режимах работы находится в зоне единоличной ответственности Лицензиата. Лицензиар не несет ответственности за актуальность и достоверность такой информации.

7.11. Лицензиар не несет ответственности за невозможность установки или запуска Программы, если неполадки вызваны причинами, не связанными с состоянием Программы или ненадлежащим образом оказанными Лицензиаром услугами.

7.12. В случае, если внедрение Программы не было завершено или Программа не была введена в эксплуатацию по причинам, не зависящим от Лицензиара, в том числе из-за бездействия, непредоставления информации, изменения решения Лицензиата, невыполнения Лицензиатом обязанностей, установленных п.4.2.7. Договора, и т.п., лицензионное вознаграждение и оплата фактически оказанных услуг возврату не подлежат. Факт оказания услуг подтверждается отчетными документами Лицензиара (актами, отчетами).

7.13. В случае привлечения Лицензиара к ответственности, если это было вызвано действиями/бездействием Лицензиата, в том числе (но не ограничиваясь) в случае нарушения Лицензиатом законодательства об интеллектуальной собственности и (или) законодательства о персональных данных, Лицензиат возместит Лицензиару все понесенные последним убытки. Лицензиат самостоятельно отвечает по всем претензиям государственных органов и/или третьих лиц, в том числе потребителей, правообладателей.

7.14. В случае если потеря данных произошла по вине Лицензиара, он принимает все необходимые меры для восстановления данных в течение 21 рабочего дня/в максимально возможный короткий срок, при наличии технической возможности. Дополнительно по требованию Лицензиата Лицензиар обязуется предоставить в качестве компенсации 3 месяца доступа к Программе по тарифу "Расширенный".

7.15. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Лицензиата, восстановление данных производится по запросу направляемому Лицензиару. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности и за дополнительную плату.

8. Порядок расторжения Договора – оферты.

8.1. Условия и основания расторжения, прекращения действия настоящего Договора, а также пролонгации настоящего Договора предусмотрены действующим законодательством РФ, и оформляются в письменном виде путем направления соответствующего сообщения о наступлении юридически значимого события, способом, позволяющим достоверно подтвердить доставку юридически значимого сообщения.

8.2. Любая из Сторон имеет право в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор с предварительным уведомлением другой Стороны не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до даты такого расторжения при условии компенсации фактически понесенных расходов другой Стороны.

8.3. Лицензиар имеет право расторгнуть настоящий Договор в любой момент - в случае нарушения Лицензиатом любых условий настоящего Договора, в том числе условий и сроков внесения оплаты, и не несет какой-либо ответственности за возмещение убытков Лицензиату, связанных или не связанных с таковым расторжением.

8.4. Приостановка и восстановление доступа.

Неоплата или просрочка оплаты доступа:

8.4.1. В случае нарушения Лицензиатом срока оплаты лицензионного вознаграждения или иных платежей, предусмотренных Договором, Лицензиар вправе:

при просрочке от 1 до 5 рабочих дней — направить уведомление о наличии задолженности без приостановки доступа;

при просрочке свыше 5 рабочих дней — приостановить доступ к Программе без дополнительного предварительного уведомления.

8.4.2. Приостановка доступа не лишает Лицензиара права расторгнуть Договор в соответствии с разделом 8.

8.4.3. Возобновление доступа к Программе осуществляется в течение 48 (сорока восьми) рабочих часов после зачисления полной суммы задолженности на расчетный счет Лицензиара. Указанный срок обусловлен технологическими процедурами взаимодействия с провайдерами инфраструктуры.

8.4.4. Возобновление обслуживания после приостановки является правом, а не обязанностью Лицензиара. Лицензиар не несет ответственности за убытки Лицензиата, возникшие в связи с приостановкой доступа по причине нарушения сроков оплаты.

Приостановка доступа за иные нарушения:

8.4.6. В иных случаях нарушения условий Договора Лицензиар направляет письменное уведомление с требованием устранить нарушение в 10-дневный срок, а в случае неустранения нарушения вправе приостановить доступ к Программе.

8.4.7. Лицензиар также вправе приостановить доступ немедленно без предварительного уведомления Лицензиата в случае:

- а) Несанкционированного доступа третьих лиц к аккаунту Лицензиата,
- б) Попыток взлома или DDoS-атак любыми лицами на Программу,
- в) Размещения Лицензиатом вредоносного контента или контента, нарушающего законодательство РФ,
- г) Нарушения Лицензиатом прав третьих лиц (авторские права, персональные данные, товарные знаки),
- д) Использования Программы Лицензиатом в целях недобросовестной конкуренции.

8.4.8. Возобновление доступа:

После устранения Лицензиатом нарушения, не связанного с просрочкой оплаты, доступ к Программе возобновляется в течение 4 рабочих часов (или на следующий рабочий день, если запрос получен вне рабочего времени поддержки).

8.5. Если настоящий Договор будет расторгнут до истечения срока его действия вследствие нарушения какого-либо условия настоящего Договора Лицензиатом, то Лицензиат лишается переданных ему по настоящему Договору прав и обязуется перестать использовать Программу, а также вернуть Лицензиару всю документацию, связанную с Программой и переданную Лицензиату.

8.6. В случае расторжения Договора по любому основанию Лицензиар вправе удалить Личный кабинет Лицензиата без возможности восстановления всех данных в нем в течение 30 дней с момента расторжения.

9. Обработка персональных данных клиентов Лицензиата

9.1. Настоящий раздел регулирует отношения Сторон в связи с обработкой персональных данных клиентов Лицензиата (далее — Субъекты), доступ к которым может быть получен Лицензиаром

как правообладателем Программы и осуществляемой Лицензиаром по поручению Лицензиата в рамках предоставления доступа к Программе. В рамках настоящего раздела:

Лицензиат является Оператором персональных данных.

Лицензиар является Обработчиком персональных данных.

9.2. Лицензиат поручает, а Лицензиар принимает на себя обязательства по обработке (хранению, накоплению) персональных данных Субъектов, которые Лицензиат размещает в Программе. Обработка осуществляется в целях обеспечения функциональности Программы для Лицензиата в соответствии со следующими условиями:

9.2.1. Перечень Персональных данных определяется Лицензиатом посредством использования Программы и не контролируется Лицензиаром. Содержание и перечень обрабатываемых персональных данных определяется исходя из требований законодательства Российской Федерации в области деятельности, автоматизируемой с помощью Программы.

9.2.2. Перечень действий по обработке персональных данных в рамках Поручения: накопление; хранение; передача (предоставление, доступ) после выбора Лицензиатом соответствующей функции Программы; уничтожение/удаление Персональных данных. Обработка осуществляется посредством размещения Программы на арендуемых Лицензиаром мощностях в датацентрах на территории Российской Федерации.

9.2.3. Срок действия Поручения: в течение всего срока использования Лицензиатом Программы в соответствии с Договором, включая период временной блокировки.

9.2.4. Лицензиар вправе исполнять поручение самостоятельно или с привлечением третьих лиц, оставаясь ответственным перед Лицензиатом за выполнение своих обязательств по поручению.

9.2.5. Лицензиат несет ответственность за реагирование на запросы со стороны субъектов персональных данных, третьих лиц в связи с использованием Программы в целях обработки персональных данных.

9.3. Лицензиар обрабатывает только те персональные данные, которые Лицензиат самостоятельно и добровольно размещает в Программе. Конкретный состав и объем данных определяются исключительно Лицензиатом. Лицензиар не контролирует и не проверяет правомерность их сбора Лицензиатом.

9.4. Лицензиат гарантирует и подтверждает, что:

9.4.1. Все персональные данные Субъектов получены и размещены в Программе законным образом.

9.4.2. От Субъектов получены все необходимые согласия на обработку их персональных данных, включая согласие на поручение такой обработки Лицензиару.

9.4.3. Лицензиар не обязан получать от Субъектов отдельные согласия на обработку.

9.4.4. Лицензиат незамедлительно уведомит Лицензиара об отзыве Субъектом согласия на обработку для принятия мер по удалению соответствующих данных.

9.5. Лицензиар обязуется:

9.5.1. Обрабатывать персональные данные исключительно в рамках и в целях исполнения настоящего Договора, соблюдая конфиденциальность.

9.5.2. Обеспечивать безопасность обрабатываемых данных в соответствии с требованиями законодательства РФ.

9.5.3. Осуществлять хранение баз данных, содержащих персональные данные граждан РФ, на территории Российской Федерации.

9.5.4. По запросу Лицензиата и за его счет уничтожить или обезличить конкретные персональные данные в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней.

9.5.5. В случае выявления инцидента безопасности, связанного с персональными данными Лицензиата, уведомить Лицензиата об этом в течение 24 (двадцати четырех) часов.

9.6. Ответственность перед Субъектами персональных данных за характер, объем и правомерность обработки несет Лицензиат как Оператор. Лицензиат обязуется самостоятельно урегулировать все

претензии и требования Субъектов и третьих лиц, связанные с обработкой персональных данных в Программе.

9.7. Ответственность Лицензиара перед Лицензиатом за нарушение условий настоящего раздела ограничивается суммой, не превышающей лицензионного вознаграждения, уплаченного Лицензиатом за период, в котором было допущено нарушение.

9.8. Лицензиат соглашается с тем, что функционал Программы может предполагать автоматизированную рассылку уведомлений Субъектам (SMS, e-mail, push). Лицензиат гарантирует, что им получены все необходимые согласия Субъектов на получение таких коммуникаций, и несет полную ответственность за их содержание и рассылку.

9.9. Лицензиар обязан обеспечить запись, хранение персональных данных граждан РФ с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

9.10. Меры безопасности и сохранения конфиденциальности данных, принимаемые Лицензиаром, указываются в Политике конфиденциальности по адресу: Политика конфиденциальности.

10. Прочие условия

10.1. В случаях, не урегулированных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.2. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из настоящего Договора является для Сторон обязательным.

10.3. Все споры, вытекающие из настоящего Договора, Стороны обязуются решать путем переговоров. В случае, если Стороны не придут к соглашению путем переговоров и при условии соблюдения претензионного порядка, таковые споры передаются для разрешения в Арбитражный суд по месту нахождения Лицензиара.

10.4. Настоящий Договор составляет и выражает все договорные условия и понимание между участвующими здесь Сторонами в отношении всех упомянутых условий, при этом все предыдущие обсуждения, обещания и представления между Сторонами, если таковые имелись, теряют силу.

10.5. Стороны признают любую информацию, касающуюся заключения и исполнения настоящего Договора, включая любые приложения и дополнения к нему, коммерческой тайной и обязуются строго сохранять конфиденциальный характер такой информации, не разглашая ее третьим лицам без предварительного письменного на то согласия другой Стороны, за исключением случаев, когда это необходимо для раскрытия соответствующим государственным органам в случаях, определенных законом. Указанное положение не относится к общеизвестной или общедоступной информации.

10.6. Стороны договорились обмениваться деловой перепиской через электронную почту, электронный документооборот (ЭДО), а также посредством отправки через мессенджеры, используемые сторонами. Стороны договорились, что при исполнении настоящего Договора допускается использование подписей представителей Сторон, а также их печатей с помощью средств факсимильной связи, механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи руководителей и печатей организаций, в том числе акцепт документов (включая первичные бухгалтерские документы) с помощью функционала Личного кабинета Лицензиата в Программе. Стороны подтверждают, что документы, подписанные и оформленные указанным в настоящем пункте способом, имеют юридическую силу и могут быть использованы в качестве доказательств при разрешении споров.

10.6.1. Все уведомления и сообщения, включая деловую переписку Сторон в процессе исполнения настоящего Договора (в том числе относительно существенных условий), считаются полученными адресатом, если они переданы нарочно с отметкой о вручении, по почте России, посредством электронной почты с возможностью идентификации получателя и отправителя, а также с помощью функционала Личного кабинета Лицензиата в Программе. Стороны полностью признают и соглашаются с тем, что вся деловая переписка и любые уведомления (сообщения), направленные посредством электронной почты и с помощью функционала Личного кабинета Лицензиата, имеют

полную юридическую силу и могут быть представлены Сторонами в суде в качестве письменных доказательств, с учетом положений АПК РФ и ГПК РФ.

10.7. Действие настоящего Договора распространяются на все последующие обновления или новые версии Программы. Соглашаясь с установкой обновлений или новой версии, Лицензиат принимает условия настоящего Договора для соответствующих обновлений или новых версий, если обновления или новые версии не сопровождаются заключением нового отдельного Договора.

11. Реквизиты Лицензиара. Контакты.

ООО «Мобильное Решение»

Юридический адрес: 420500, респ. Татарстан, Верхнеуслонский р-н,

г.Иннополис, Университетская ул., д. 7, офис 503

Тел.: +7 (800) 5516107

Е-mail: info@aqua-delivery.ru

ИНН: 110 116 3130

КПП: 168 301 001

ОГРН: 118 112 100 2754

Банковские реквизиты:

ООО "Банк Точка" г. Москва

р/счет 407 028 103 025 001 362 78

кор/счет 301 01 810 745 374 525 104

БИК 044 525 104

Филиал "Северная столица" АО "Райффайзенбанк"

Р/счет 40702810703000104340

БИК 044030723

Корр/счет 30101810100000000723

ТАРИФЫ ЛИЦЕНЗИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ:

Описание и состав модулей тарифа, стоимость лицензионного вознаграждения указываются на сайте Лицензиара: <https://aqua-delivery.com/tariffs>

1. Стоимость лицензионного вознаграждения для конкретного Лицензиата указывается в счете на оплату в зависимости от выбранного им тарифа и дополнительных опций.
2. Дополнительные услуги или опции оказываются/подключаются по заказу Лицензиата, оплачиваются единовременно согласно тарифам и действуют в течение срока действия лицензии, если иной срок не указан в тарифе/описании услуги.
3. Счет на оплату отправляется через электронную почту, электронный документооборот (ЭДО), а также посредством отправки через мессенджеры, используемые сторонами. Лицензиар не является плательщиком НДС на основании ст. 346.11, п.2, гл. 26.2 НК РФ.
4. Все расчеты по Договору производятся в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Лицензиара, указанный в настоящем Договоре. Обязательства по оплате считаются исполненными на дату зачисления денежных средств на расчетный счет банка Лицензиара. Оплата производится в объеме, согласно выставленным счетам по выбранному тарифному плану.
5. Со всеми дополнительными услугами можно ознакомиться у менеджера, запросив прайс на актуальную дату. Касса OFD.RU оплачивается в соответствии с тарифами на официальном сайте ofd.ru. Счета выставляются после согласия Лицензиата.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Приложение определяет целевые показатели уровня доступности Программы и технической поддержки (далее — Услуги), предоставляемых Лицензиаром в рамках Лицензионного договора (далее — Договор).

1.2. Конкретные применяемые показатели определяются Тарифным планом Лицензиата, выбранным в Личном кабинете. Показатели для каждого Тарифного плана приведены в таблице раздела 3 настоящего Приложения.

1.3. Лицензиар предоставляет Услуги, используя инфраструктуру публичных облачных платформ (далее — Провайдеры инфраструктуры). Целевые показатели доступности Программы учитывают стабильность работы сервисов Провайдеров инфраструктуры.

1.4. Инфраструктура и хостинг:

1.4.1. Программа размещена на облачной инфраструктуре Яндекс.Облако:

- Физическое расположение: серверы на территории Российской Федерации
- Архитектура: распределенные серверы в нескольких дата-центрах
- SLA Яндекс.Облако: 99,95% доступность
- Резервные копии: хранятся на территории РФ в защищенных дата-центрах

1.4.2. Лицензиар не является владельцем инфраструктуры и не управляет серверами Яндекс.Облако. В случае сбоя инфраструктуры Яндекс. Облако:

- Лицензиар не может гарантировать восстановление быстрее, чем восстановит работоспособность инфраструктуры Яндекс.Облако,
- Лицензиар уведомит Лицензиата об инциденте в течение 24 часов,
- Лицензиар имеет право использовать альтернативные провайдеры инфраструктуры без изменения условий лицензии и стоимости услуг.

2. Определения

2.1. Расчетный период — один календарный месяц.

2.2. Общее время — количество минут в Расчетном периоде.

2.3. Время недоступности — промежуток времени, в течение которого Программа была полностью или критически функционально неработоспособна для Лицензиата, за исключением периодов планового обслуживания. Факт и длительность недоступности фиксируются системами мониторинга Лицензиара.

2.4. Плановое обслуживание — заранее согласованные с Лицензиатом (путем публикации уведомления в Личном кабинете не менее чем за 24 часа) работы по обновлению и развитию Программы. Плановое обслуживание не учитывается в расчете времени недоступности.

2.5. Время реакции Технической поддержки — период с момента регистрации запроса Лицензиата до отправки Лицензиаром первого содержательного ответа.

3. Целевые показатели*

Параметр	Базовый тариф	Расширенный тариф / дополнительно оплаченная опция
Доступность Программы (SLA Uptime)	90% Метод расчета (Общее время - Время недоступности) / Общее время * 100%	99.5% Метод расчета (Общее время - Время недоступности) / Общее время * 100%

Время реакции Технической поддержки (Время реакции Технической поддержки не является временем решения вопроса.)	48 часов (в рабочее время)	15 минут (в рабочее время)
Включенные вопросы поддержки	помощь с использованием Программы, технические консультации**	помощь с использованием Программы, технические консультации, приоритетная обработка, консультирование**
Рабочее время поддержки	Пн-Пт: 09:00 - 17:00 (МСК) Сб-Вс: 11:00 - 15:00 (МСК) (только для решения критичных запросов) Дежурство для критических инцидентов — круглосуточно.	Пн-Пт: 09:00 - 17:00 (МСК) Сб-Вс: 11:00 - 15:00 (МСК) (только для решения критичных запросов) Дежурство для критических инцидентов — круглосуточно.
Каналы связи для поддержки	Электронная почта, Личный кабинет	Выделенный Telegram-чат, электронная почта, Личный кабинет
Резервное копирование данных	Да. Автоматическое ежедневное. Хранение резервных копий на защищенных сервисах Провайдеров инфраструктуры.	Да. Автоматическое ежедневное. Хранение резервных копий на защищенных сервисах Провайдеров инфраструктуры.
Самостоятельный экспорт данных	Да. Лицензиат может в любое время выгружать свои данные через функционал Программы в форматах XLSX, XML или иных, предусмотренных интерфейсом.	Да. Лицензиат может в любое время выгружать свои данные через функционал Программы в форматах XLSX, XML или иных, предусмотренных интерфейсом.
Альтернативные каналы доставки	В случае блокировки официальных магазинов приложений (App Store, Google Play) Лицензиату предоставляется доступ к веб-версии Программы (за исключением мобильных приложений для курьеров), функционально идентичной мобильному приложению. Для устройств Android доступна альтернативная публикация в RuStore (может быть включена за дополнительную плату). Для мобильных приложений для курьеров разработан отдельный механизм замены при блокировках.	В случае блокировки официальных магазинов приложений (App Store, Google Play) Лицензиату предоставляется доступ к веб-версии Программы (за исключением мобильных приложений для курьеров), функционально идентичной мобильному приложению. Для устройств Android доступна альтернативная публикация в RuStore (может быть включена за дополнительную плату). Для мобильных приложений для курьеров разработан отдельный механизм замены при блокировках.

*целевые показатели установлены в соответствии с целевыми показателями используемого сервера в соответствии с его соглашением об уровне технического обслуживания: https://yandex.ru/legal/cloud_sla/ru/.

** Консультационная поддержка ограничивается:

- Разъяснениями функциональности Программы
- Помощью при технических проблемах в работе Программы
- Рекомендациями по использованию функций Программы

Консультационная поддержка НЕ включает:

- Обучение персонала Лицензиата (требует заключения отдельного договора с дополнительной оплатой),
- Консультирование по смежным системам и бизнес-процессам,
- Разработку и доработку Программы под специфические требования,
- Анализ данных и отчетность (если не входит в функционал Программы).

Для услуг, не входящих в тарифный план, Лицензиат может заказать у Лицензиара дополнительные услуги на условиях отдельного договора за дополнительную плату.

3.1. Техническая поддержка обрабатывает обращения последовательно. Приоритетный порядок обработки применяется к критическим инцидентам, таким как полная или частичная неработоспособность проекта. Окончательный срок решения проблемы определяется ее сложностью и может быть увеличен, если для ее устранения требуется работа команды разработки.

3.2. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения вопроса, т.к. на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа компании хостера, сложность и нестандартность вопроса и т.п.

4. Порядок предоставления и перерасчета услуг

4.1. Лицензиар прилагает все разумные коммерческие усилия для соблюдения целевых показателей, указанных в разделе 3.

4.2. Несоблюдение показателя доступности Программы является основанием для перерасчета в виде предоставления Лицензиату бонусных дней обслуживания:

* Если доступность в Расчетном периоде составила ниже 90% (для Базового тарифа) или ниже 99.5% (для Расширенного тарифа), Лицензиат получает 1 (один) дополнительный день к сроку действия лицензии.

* Если доступность составила ниже 90% для любого тарифа, Лицензиат получает 7 (семь) дополнительных дней к сроку действия лицензии.

4.3. Бонусные дни автоматически добавляются к текущему сроку действия лицензии. Денежная компенсация не предусмотрена. Предоставление бонусных дней является исчерпывающим средством правовой защиты Лицензиата в связи со снижением доступности.

4.4. Нарушение времени реакции Технической поддержки не является отдельным основанием для перерасчетов или расторжения Договора.

5. Ограничения ответственности Лицензиара

5.1. Лицензиар не несет ответственности за снижение доступности и иные нарушения показателей, вызванные:

- * Обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).
- * Нарушением работы Провайдеров инфраструктуры (включая, но не ограничиваясь, Яндекс.Облаком), каналов связи, электроснабжения.
- * Действиями или бездействием Лицензиата, его сотрудников или конечных пользователей.
- * Недоступностью сети Интернет на стороне Лицензиата или его клиентов.
- * Проведением работ государственными органами или сетевыми операторами.

5.2. Лицензиар не гарантирует и не обещает 100% доступность Программы. Все Услуги предоставляются с учетом технологических ограничений и зависимости от сторонних сервисов.

5.3. Лицензиар вправе проводить аварийное (внеплановое) обслуживание без предварительного уведомления для устранения критических сбоев, угрожающих безопасности или целостности данных. Такое время учитывается как Время недоступности.