Договор на оказание услуг
расширенной технической поддержки Программ
(редакция 1.2 от 01 октября 2025 года)

г. Екатеринбург

Общие положения.

Настоящий договор (далее по тексту Договор) в соответствие с п.1 ст.428 ГК РФ является формой, определяющей условия договора присоединения.

Договор заключается между ООО «НТС» (далее Исполнитель) и юридическим или физическим лицом (далее Заказчик), совместно именуемые «Стороны», не иначе, как путем присоединения Заказчика к Договору в целом.

Присоединение к Договору осуществляется путем оплаты Заказчиком счета (являющегося офертой), выставляемого Исполнителем в адрес Заказчика. Оплата счета Заказчиком и зачисление денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в счете, является акцептом (согласием) Заказчика с условиями Договора.

В соответствии с п.3 ст.438 и п.3 ст.434 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор считается заключенным в письменной форме.

Понятия и термины, используемые в Договоре:

«**Программа**» - экземпляр (копия) программного продукта - результата интеллектуальной деятельности в виде программы для ЭВМ (объект авторского права, исключительное право на который принадлежит Правообладателю), записанный на материальном носителе, либо записанный на электронном носителе, в том числе записанный в память ЭВМ;

«**Пользователь**» – представитель Заказчика, правомерно владеющий Программой и/или использующий Программу разрешенными способами на основании лицензионного или сублицензионного договора;

«**Лицензия**» - право использования Программы на основании лицензионного или сублицензионного договора с учетом разрешенных способов и установленных для Пользователя ограничений;

«**Регламент оказания услуг технической поддержки**» **(далее «Регламент»)** – правила оказания услуг технической поддержки, разработанные Исполнителем, и опубликованные на его сайте по адресу https://ftp.ents.ru/docs/ReglamentTP.pdf;

«**Расширенная техническая поддержка**» (далее **«Услуги»**) - индивидуальные консультации Пользователя по вопросам, связанным с правилами работы с Программами, решением возникших у Пользователя проблем и задач при использовании Программ, устранением ошибок в функционировании Программ на рабочем месте Пользователя. Расширенная техническая поддержка оказывается в соответствии с Регламентом, устно или письменно посредством средств связи, в том числе, телефонной связи, электронной почты, специализированного программного обеспечения удаленного управления компьютером Пользователя. Расширенная техническая поддержка Программ оказывается в круглосуточном режиме (24/7), в том числе в нерабочее время, выходные и праздничные дни, при наличии у Пользователя соответствующего Сертификата расширенной технической поддержки, Срок действия которого наступил и не истек;

«**Сертификат расширенной технической поддержки**» **(«Сертификат»)** - право получения Услуг в течение определенного (оплаченного) периода времени. Указанное право может подтверждаться бумажным или электронным документом с указанными в нем регистрационным номером, реквизитами Заказчика, Сроком действия Сертификата и/или иной информации, которую Исполнитель сочтет необходимой для данного документа;

«Срок действия Сертификата» - период времени, измеряемый календарными месяцами, в течение которого Исполнитель обязан оказывать Пользователям Услуги.

1. Предмет Договора.

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Пользователям Услуги в соответствии с Договором и Регламентом в течение Срока действия Сертификата, а Заказчик обязуется оплачивать Услуги Исполнителя в порядке и на условиях п.2 Договора.

2. Стоимость услуг и порядок расчетов.

2.1. Оплата Услуг Исполнителя производится Заказчиком на основании счета-оферты или счета, выставленного Исполнителем, путем 100% предоплаты стоимости Сертификата.

2.2. Стоимость Сертификата определяется прейскурантом, размещенным на интернет-сайте Исполнителя: https://www.ents.ru/price, и зависит от количества и типа Лицензий Программ, на которые Пользователям требуется Расширенная техническая поддержка, а также от Срока действия Сертификата.

2.3. Исполнитель оставляет за собой право изменять прейскурант и правила определения стоимости Сертификата в одностороннем порядке. Об изменении стоимости Сертификата Исполнитель уведомляет Заказчика не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до введения в действие новых условий оплаты. Надлежащим уведомлением будет являться уведомление путем размещения информации на сайте Исполнителя в информационной системе Интернет: https://www.ents.ru/price. Стоимость оплаченных Сертификатов изменению не подлежит.

2.4. Оплата стоимости Сертификата осуществляется в валюте Российской Федерации, по ставке НДС согласно Налоговому Кодексу Российской Федерации.

2.5. Оплата стоимости Сертификата производится Заказчиком путем зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты Стороны считают дату зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.

2.6. По факту оплаты стоимости Сертификата Исполнитель готовит в бумажном или электронном виде и предоставляет Заказчику Сертификат с указанием Срока действия Сертификата (и иной информации) и/или первичный учетный документ, подтверждающий право получения Пользователями Услуг Исполнителя в течение Срока действия Сертификата.

2.7. С момента получения первичного учетного документа в течение Срока действия Сертификата Заказчик должен подписать и предоставить Исполнителю указанный первичный учетный документ или мотивированный отказ от его подписания. Если в течение данного периода времени Заказчик не подписал первичный учетный документ и не представил мотивированный отказ от его подписания, Стороны считают, что Услуги оказаны Исполнителем надлежащим образом и приняты Заказчиком.

3. Права и обязанности Сторон.

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Оказывать Пользователям Услуги в порядке и на условиях, определенных Регламентом и Договором, в течение Срока действия Сертификата.

3.1.2. Оказывать Услуги таким образом, чтобы исключить возможность нанесения ущерба оборудованию и имуществу Пользователя и/или утраты информации с персонального компьютера Пользователя.

3.1.3. Предпринимать все зависящие от него действия по предоставлению Пользователям Расширенной технической поддержки в максимально короткие сроки.

3.1.4. Сохранять конфиденциальность информации Пользователя, ставшей известной Исполнителю в ходе оказания услуг Технической поддержки.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Отказать Пользователю в получении Услуг при отсутствии у Заказчика Сертификата, Срок действия которого наступил и не истек.

3.2.2. Отказать Пользователю в получении Услуг при нарушении Пользователем Регламента.

3.2.3. Привлекать к оказанию Услуг третьих лиц без согласования с Заказчиком. При этом ответственность за действия третьих лиц и сохранность конфиденциальной информации Пользователя третьими лицами несет Исполнитель.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Иметь действующие Лицензии на Программы, Услуги по которым ему необходимо получить.

3.3.2. Ознакомить Пользователей с Регламентом.

3.3.3. Выполнять порядок оказания Услуг, определенный Регламентом и Договором.

3.3.4. При наличии организационно-технической возможности обеспечить удаленный доступ к оборудованию Пользователя. Связь при удаленном доступе контролируется Заказчиком и применяется Исполнителем только с целью оказания Услуги по Договору.

3.3.5. Предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для надлежащего оказания Услуг Исполнителем.

3.3.6. Не передавать, не тиражировать, не публиковать и не предоставлять третьим лицам (исключая Пользователей) Сертификат и его регистрационный номер.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. В любое время проверять качество и порядок оказываемых по Договору Услуг.

4. Порядок оказания Услуг.

4.1. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем в соответствии с Регламентом, в течение Срока действия Сертификата.

4.2. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем на основании заявок Пользователей, поступивших по телефону горячей линии: 8800 333-22-05, (343) 375-77-50, через заполнение формы удаленной поддержки на интернет-сайте: www.ents.ru, а также по E-mail: support@ents.ru. Время реакции Исполнителя и полученный результат зависят от характера возникшего вопроса.

4.3. Услуги оказываются Исполнителем ежедневно, включая выходные и праздничные дни, в круглосуточном режиме (24/7).

5. Ответственность Сторон.

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя Сторонами по Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за допущенную задержку в оказании Услуг, если она была вызвана:

- неготовностью Пользователя или технических средств Пользователя к оказанию Услуги;

- действиями или бездействием третьих лиц и/или неработоспособностью информационных каналов передачи данных или средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет), находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя.

5.3. Исполнитель не несет ответственность за любые косвенные убытки, равно, как и убытки, вызванные упущенной выгодой, утратой данных или невозможностью пользоваться данными.

5.4. Стороны не принимают к рассмотрению претензии третьих лиц, связанные с исполнением Договора.

5.5. Исполнитель не несет ответственности за использование или неиспользование Заказчиком результатов исполнения обязательств Исполнителя по Договору.

6.Срок действия Договора и порядок его расторжения и изменения.

6.1. Договор вступает в силу с даты присоединения Заказчика к Договору.

6.2. Договор действует до конца календарного года. В случае если за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора ни одна из Сторон не заявит о своем намерении его расторгнуть, Договор считается пролонгированным на тех же условиях на каждый последующий календарный год. Количество пролонгаций не ограничено.

6.3. Каждая из Сторон вправе в любое время досрочно расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив о своем желании другую Сторону, указав причину расторжения и дату прекращения Договора (не менее чем за 30 календарных дней). Прекращение действия Договора по любому основанию не освобождает Стороны от взаиморасчетов по исполненным обязательствам.

6.4. Внесение изменений (дополнений) в Договор производится Исполнителем в одностороннем порядке.

6.5. Уведомление о внесении изменений (дополнений) в Договор осуществляется Исполнителем путем размещения указанных изменений (дополнений) на сайте Исполнителя: https://ftp.ents.ru/docs/.

6.6. Все изменения (дополнения), вносимые Исполнителем в Договор и не связанные с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу и становятся обязательными для Заказчиков по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения изменений (дополнений) на сайте: https://ftp.ents.ru/docs/.

Все изменения (дополнения), вносимые Исполнителем в Договор, связанные с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу и становятся обязательными для Заказчиков с момента вступления в силу изменений действующего законодательства Российской Федерации.

6.7. Вступившие в силу изменения (дополнения) к Договору распространяются равно на всех Заказчиков, присоединившихся к Договору.

7. Конфиденциальность.

Вся предоставляемая Сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с оказанием Услуг по Договору, кроме информации, указанной в Договоре, считается конфиденциальной. Стороны обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации, и вправе раскрывать такую информацию третьей стороне только в том объеме, который необходим для совместной с третьей стороной реализации Договора. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или к информации, ставшей впоследствии таковой для третьей стороны. Обязанность доказательства нарушения настоящего положения возлагается на Сторону, заявившую о таком нарушении.

8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить, в том числе: стихийных бедствий - пожара, наводнения, землетрясения, урагана, шторма и др.; террористических актов, военных действий любого характера, различных народных волнений, действий органов государственной власти и управления (в том числе изменения законодательства), если они непосредственно затрагивают предмет Договора, и иных обстоятельств, приведших к выходу из строя технических средств какой-либо Стороны, и т.п., если указанные обстоятельства препятствуют надлежащему исполнению Сторонами своих обязательств по Договору. При наступлении указанных обстоятельств Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору. В этом случае срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если данные обстоятельства и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения условий Договора.

9. Дополнительные условия.

9.1. Стороны принимают меры к непосредственному урегулированию споров, возникающих при исполнении и/или толковании Договора, путем переговоров. Разногласия, по которым Стороны не придут к согласию в ходе переговоров, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика с обязательным соблюдением претензионного порядка урегулирования споров и разногласий. Срок ответа на претензию 20 (двадцать) календарных дней с момента ее поступления в письменной форме или в электронном виде, заверенной квалифицированной электронной подписью.

9.2. По всем вопросам, не нашедшим своего решения в условиях Договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений Сторон по нему, затрагивающим имущественные интересы и деловую репутацию Сторон Договора, они будут руководствоваться положениями действующего законодательства РФ.

9.3. Сторона, у которой произошло изменение любого указанного в Договоре адреса или иного реквизита, обязана письменно уведомить другую Сторону о таком изменении. Действия, совершенные с использованием недействующих адресов или иных реквизитов, будут признаваться надлежащим исполнением, если в адрес исполнившей Стороны не доставлялось соответствующего уведомления об изменении. Сторона, не сделавшая письменного уведомления, несет все риски, связанные с изменением реквизита, в том числе риски неполучения любого юридически значимого уведомления, риски неправильного оформления счетов, первичных учетных документов и иных документов.

9.4. Обмен документами, необходимыми для исполнения Договора допускается производить в электронном виде, заверяя документы с каждой стороны усиленной квалифицированной подписью (в соответствии с Федеральным законом №63-ФЗ "Об электронной подписи" от 06.04.2011г.), уполномоченного лица Стороны при помощи сертифицированных средств криптографической защиты информации (в том числе и через системы электронного документооборота) в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. Реквизиты Исполнителя.

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «НТС»

Адрес места нахождения:
620062, Свердловская область, г.Екатеринбург, ул.Чебышева, дом № 4, оф.308

Почтовый адрес:
620062, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Чебышева д. 4, оф. 308

ОГРН: 1026605406431
ИНН/КПП:6662107606/667001001
Телефон:(343) 375-77-50
Банковские реквизиты:
р/с 40702810216540010668
в УРАЛЬСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК
к/с 30101810500000000674
БИК 046577674
Email: ents@ents.ru
Сайт: https://www.ents.ru/

Генеральный директор Белоцерковский И. В.