

Договор об оказании услуги «Система мониторинга Контрольно-кассовой Техники»

г.Москва

«20» декабря 2018 г.

«Заказчик» в соответствии с договором присоединения к настоящему договору с одной стороны, и ООО «МультиСофт Системз», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Бартенева С.В., действующего на основании Устава, совместно далее именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор об оказании услуги «Система мониторинга Контрольно-кассовой техники» (далее – «Система мониторинга ККТ») (далее – «Договор»), о нижеследующем:

1. Термины и определения

Услуга, в том числе дополнительные опции Услуги (далее – «Услуга») – предоставление Заказчику доступа к личному кабинету системы мониторинга принадлежащих Заказчику на праве собственности ККТ моделей ПТК «MSPOS-К», «MSPOS-Т-Ф», «MSPOS-Е-Ф» на сайте <https://partner.sunmi.com>, учетных данных (имени пользователя и пароля), обеспечение бесперебойного функционирования системы, предоставление технической поддержки;

Инцидент – любое событие, которое повлияло на штатную работу предоставления услуги.

2. Предмет договора

2.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услугу с характеристиками, приведенными в Положении об оказании услуг (Приложение №1 к Договору), а Заказчик обязуется принять и оплатить указанную Услугу на условиях, предусмотренных Договором.

2.2. Доступ Заказчика к Услуге осуществляется через публичную сеть Интернет. Организация доступа к Услуге через сеть Интернет является обязанностью Заказчика и не входит в обязанности Исполнителя по Договору.

2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания договора присоединения по электронной почте в соответствии со статьей 12 Договора, сообщает Заказчику учетные данные для получения доступа к личному кабинету.

3. Стоимость Услуги и порядок расчетов

3.1. Оплата оказанной Исполнителем Услуги производится Заказчиком ежемесячно в срок не позднее 10 (десятого) числа календарного месяца, следующего за расчетным периодом (1 (один) календарный месяц) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в статье 14 Договора на основании Акта об оказании услуги и выставленного Исполнителем счета.

3.2. Расчеты по Договору производятся в безналичной форме в российских рублях.

3.3. Датой исполнения обязательств по оплате Услуги Исполнителя Заказчиком считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Стоимость оказания Услуги включает в себя уплату налогов, сборов и других обязательных платежей, и всех расходов, связанных с исполнением Договора.

3.5. Стоимость Услуги указана в Приложении №2 к Договору.

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения

4.1. Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами договора присоединения с соответствующим Заказчиком, и действует бессрочно.

4.2. Договор может быть расторгнут в результате расторжения договора присоединения с соответствующим Заказчиком в следующих случаях:

4.2.1. По соглашению Сторон;

4.2.2. По инициативе Заказчика. При этом Заказчик обязан уведомить Исполнителя о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, а также произвести оплату всех полученных до момента расторжения Услуг;

4.2.3. По инициативе Исполнителя. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения;

4.2.4. По инициативе Исполнителя в случае нарушения срока устранения оснований для приостановления оказания услуги (п.5.4 Договора). При этом Заказчик обязан произвести оплату всех полученных до момента расторжения Договора Услуг;

4.2.5. В случае документально подтвержденного существенного ухудшения финансового состояния одной из Сторон или возбуждения процедуры банкротства в отношении одной из Сторон.

4.3. Любые изменения и дополнения к Договору действительны, только если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон, в этом случае они являются его неотъемлемой частью.

4.4. При расторжении Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного исполнения обязательств, окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услугу, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором и Приложениями к нему.

5.2. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при оказании Услуги, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и Договором.

5.3. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для оказания Услуги по Договору и передавать им конфиденциальную информацию Заказчика, полученную от него, исключительно в целях оказания Услуги.

5.4. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание Услуги, оставляя за собой все права по Договору, в следующих случаях:

5.4.1. При нарушении сроков оплаты Услуги, указанных в пункте 3.1. Договора;

5.4.2. При выполнении пунктов статьи 5 Положения об оказании Услуги (Приложение №1 к Договору);

5.4.3. При получении соответствующего правомочного указания со стороны государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

5.4.4. Если в течение 30 (тридцати) календарных дней Заказчик не устранил основания для приостановления оказания Услуги, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Заказчика оплаты фактически оказанных Услуг.

5.5. Заказчик обязуется надлежащим образом выполнять условия Договора, своевременно оплачивать счета Исполнителя за оказанные Услуги в соответствии со сроком, указанным в п.3.1 Договора.

5.6. Заказчик обязуется обеспечить конфиденциальное хранение и не допустить компрометации своих учетных данных для получения доступа к личному кабинету. На Заказчике в полном объеме лежит риск последствий утраты и/или разглашения таких данных.

5.7. Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты и/или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) своих учетных данных для получения доступа к Личному кабинету.

5.8. Заказчик обязуется информировать Исполнителя об изменении данных Заказчика. Если Заказчик не предоставляет информацию в указанный срок, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Заказчика оплаты фактически оказанных Услуг.

5.9. Заказчик обязуется обеспечить активное сотрудничество своего персонала и оперативно предоставлять информацию, запрашиваемую Исполнителем при оказании Услуги. Сотрудники, привлекаемые к исполнению Договора со стороны Заказчика, должны иметь соответствующую квалификацию и соответствовать необходимым профессиональным стандартам.

5.10. Заказчик имеет право на получение Технической поддержки в объеме и порядке, определенном Положением об оказании услуг.

6. Порядок сдачи и приемки Услуги

6.1. Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуги будет дата подписания договора присоединения.

6.2. Сдача-приемка оказанной Услуги осуществляется ежемесячно и оформляется Актом об оказании услуги.

6.3. Исполнитель в срок до 5 (пятого) числа календарного месяца, следующего за расчетным периодом (1 (один) календарный месяц) выставляет Заказчику подписанный счет, счёт-фактуру, Акт об оказании услуги в 2-х (двух) экземплярах. Оригиналы счета, счета-фактуры и Акта направляются почтовой связью или с использованием Электронного документооборота с применением Электронной подписи. Датой фактической доставки документов считается дата, указанная в уведомлении о доставке.

6.4. Заказчик подписывает Акт об оказании услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты фактической доставки Акта Исполнителем Заказчику и направляет подписанный экземпляр Исполнителю, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта в письменной форме.

6.5. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта, Сторонами, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем от Заказчика письменного отказа от подписания Акта, оформляется Протокол с указанием перечня замечаний и сроков их устранения. Соответствующий Акт в этом случае подписывается Сторонами после устранения замечаний.

6.6. Если Заказчик не подписывает Акт и не предоставляет мотивированный отказ от подписания Акта в указанный в п.6.4. Договора срок, Акт считается подписанным Заказчиком, и Услуга, оказанная Исполнителем, считается оказанной надлежащим образом и подлежит оплате Заказчиком в соответствии с условиями Договора.

7. Конфиденциальность

7.1. «Конфиденциальная информация» - учетные данные личного кабинета в рамках предоставления Услуги, а также любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию.

7.2. «Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая является общедоступной либо была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

7.3. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при выполнении Договора, обозначенной в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию. Исполнитель обязуется принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученной информации, включая охрану документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, заключению соглашений о конфиденциальности с лицами, допущенными к конфиденциальной информации.

7.4. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально»). Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи) с использованием электронной почты, либо с использованием каналов закрытой электронной почты (с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ), и указанием о том, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией. Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Договора, запрещается.

7.5. Стороны обязуются не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, не публиковать и не разглашать иным способом полученную информацию без письменного разрешения другой Стороны.

7.6. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные п.7.3. Договора, остаются в силе после прекращения договорных отношений в течение 3 (трех) лет.

7.7. Каждая из Сторон обязуется возместить другой стороне в полном объеме все документально подтвержденные убытки, причиненные пострадавшей Стороне разглашением ее конфиденциальной информации, в нарушение п.7.3.-7.6. Договора.

7.8. Если между Сторонами на момент подписания Договора заключено или в течение срока действия Договора будет заключено соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (далее - «Соглашение»), которое действует или будет действовать в течение срока действия Договора, то, в части возможных противоречий, положения такого Соглашения будут превалировать над положениями настоящей статьи 7 Договора.

8. Ответственность Сторон

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате Услуги Исполнитель имеет право приостанавливать исполнение своих обязательств по Договору до получения оплаты в полном объеме за оказанную Услугу.

8.2. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за какие бы то ни было убытки, в том числе, и прямой ущерб, на сумму, превышающую общую стоимость Услуги за Отчетный период, в который Заказчик понес документально подтвержденные убытки в связи с оказанием Услуги. Заказчик признает обоснованность такого ограничения ответственности в силу его возможности контролировать процесс оказания Услуг.

8.3. Несмотря на любые другие условия Договора, ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет ответственность перед другой стороной за любой косвенный, случайный ущерб (включая, без ограничений, любые потери выручки или доходов; любую невозможность произвести накопления или другие доходы; любую потерю данных или использования; или любые выставленные претензии или любые платежи, производимые любой третьей стороне), возникший в результате или в связи с исполнением Договора.

8.4. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с условиями Договора, а в части, не урегулированной Договором – в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуги.

8.6. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуги, Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несет ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Исполнителя.

8.7. Любые убытки, возмещение которых какая-либо из Сторон Договора вправе потребовать от другой Стороны возмещаются в части, не покрытой неустойкой, которая подлежит уплате Стороной, нарушившей соответствующее обязательство, другой Стороне.

8.8. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуги.

8.9. Стороны не вправе требовать выплаты процентов на сумму долга в соответствии со ст.317.1 Гражданского кодекса РФ.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы: пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, контртеррористические операции, действия и нормативные указания государственных органов, имеющих обязательную силу хотя бы для одной из Сторон и др., возникших после заключения Договора при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение

Сторонами своих обязательств и могут быть документально подтверждены компетентными органами РФ.

9.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства в случаях указанных в п.9.1. Договора, незамедлительно письменно информирует другую сторону о начале и прекращении указанных в п.9.1. Договора обстоятельств, но, в любом случае, не позднее 3 (трех) рабочих дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую сторону права на них ссылаться в соответствии с положениями настоящей статьи.

9.3. Если указанные в п.9.1. Договора обстоятельства продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней, каждая из Сторон имеет право на досрочное расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты. Досрочное расторжение Договора оформляется в письменном виде, подписывается уполномоченными лицами Сторон, скрепляется печатями и является неотъемлемой частью Договора.

9.4. Стороны не освобождаются от обязательств, срок выполнения которых наступил до возникновения обстоятельств, указанных в пункте 9.1. Договора.

10. Гарантии и заверения Сторон

10.1. Каждая из Сторон гарантирует другой Стороне, что:

10.1.1. является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом, осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством РФ;

10.1.2. не осуществляет действий, направленных на собственную ликвидацию, и в настоящий момент не существует риска банкротства;

10.1.3. для заключения и исполнения Договора получила все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим законодательством РФ, учредительными и локальными документами;

10.1.4. не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов, а также решений органов управления соответствующей Стороны, запрещающих ей или ограничивающих ее заключать и исполнять Договор;

10.1.5. лицо, подписывающее (заключающее) Договор от имени и по поручению соответствующей Стороны на день подписания (заключения) имеет все необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле Договора;

10.1.6. имеет все необходимые ресурсы, персонал и опыт работы для оказания услуг по Договору.

11. Порядок разрешения споров

11.1. Стороны принимают необходимые меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия либо претензии, могущие возникнуть по поводу Договора, были урегулированы, прежде всего, путем переговоров.

11.2. Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его выполнения, нарушения, прекращения или действительности, не урегулированные путем переговоров, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ в Арбитражном суде г. Москвы.

12. Контактная информация

12.1. Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а также в случае обнаружения Инцидента в предоставлении Услуги Заказчик должен обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения. Контакты службы технической поддержки:

12.1.1. Телефон: +7 495 215 5161

12.1.2. Электронная почта: support@multisoft.ru

12.1.3. Часы работы: 10:00-18:00

12.1.4. service.multisoft.ru

12.2. Контактные данные ответственных сотрудников Заказчика приведены в Таблице №1 договора присоединения к настоящему Договору с соответствующим Заказчиком.

13. Прочие условия

13.1. Окончание срока действия Договора и/или его прекращение по иным основаниям не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших в период действия Договора.

13.2. После подписания Договора о присоединении все предварительные переговоры по нему и соглашения, переписка, протоколы о намерениях, касающиеся Договора, теряют юридическую силу.

13.3. Если какое-либо положение Договора является недействительным в соответствии с любым применимым правом, такое положение будет недействительным в той степени, в которой оно является правонарушающим, не делая недействительными другие положения Договора.

13.4. Все сообщения и уведомления, предусмотренные Договором и/или направляемые Сторонами друг другу при его исполнении, считаются надлежащими, если направлены курьером (нарочным) или почтовым отправлением с обязательным уведомлением о получении документов другой стороной Договора, по реквизитам, указанным в договоре присоединения. Направление Сторонами сообщений и уведомлений посредством электронной почты считается надлежащим при последующем обмене их оригиналами.

13.5. В случае изменения наименования Сторон, их юридического статуса, адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, а также иных изменений, способных повлиять на ход и результаты исполнения Договора, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.

13.6. Подписанием Договора Заказчик подтверждает свое согласие, при наличии такой возможности, на получение и передачу электронных документов в рамках Электронного документооборота в процессе исполнения условий Договора с применением Электронной подписи.

13.7. Подписанием Договора Заказчик подтверждает свое согласие на передачу (уступку) Исполнителем третьим лицам право требования исполнения денежных обязательств Заказчика с представлением им необходимых для этого сведений о Заказчике и его неисполненных обязательствах.

13.8. Неотъемлемой частью Договора являются:

13.8.1. Приложение №1 – Положение об оказании услуги;

13.8.2. Приложение №2 – Стоимость Услуги

14. Адреса и банковские реквизиты Сторон

Реквизиты	Исполнитель	Заказчик
Наименование:	Общество с ограниченной ответственностью «МультиСофт Системз»	
Место нахождения:	127473, г.Москва, ул.Селезневская, д.15 стр.1, эт.1, оф.2.	
Почтовый адрес:	111396, г.Москва, ул.Алексея Дикого, д.3	
ИНН:	7707166518	
Название банка:	ТКБ БАНК ПАО	
Расчетный счет	40702810800000006186	
Корсчёт:	30101810800000000388	
КПП:	770701001	
ОКПО:	46448059	
ОГРН:	1027739564951	
БИК:	044525388	
E-mail:	multisoft@multisoft.ru	
Телефон:	8 (495) 215-51-61	

Положение об оказании услуги

Настоящее Положение регламентирует особенности оказания Услуги «Система мониторинга ККТ», взаимодействия Сторон в ходе оказания этой Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ, и работой служб технической поддержки.

Термины и определения, используемые в настоящем Положении, употребляются и трактуются в значении Договора.

1. Определение Услуги

1.1. Услуга – предоставление Заказчику доступа к личному кабинету системы мониторинга принадлежащих Заказчику на праве собственности ККТ моделей ПТК «MSPOS-K», «MSPOS-T-Ф», «MSPOS-E-Ф» на сайте <https://partner.sunmi.com>, учетных данных (имени пользователя и пароля), обеспечение бесперебойного функционирования системы, предоставление технической поддержки;

1.2. Исполнитель оказывает Услугу на платной основе.

1.3. Оплата Услуги Заказчиком осуществляется в соответствии с Договором.

2. Характеристики Услуги

2.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.

2.2. Исполнитель консультирует Заказчика по вопросам использования Услуги и устраняет Инциденты – оказывает Техническую поддержку.

2.3. Исполнитель не предъявляет требований к оборудованию Заказчика для оказания Услуги. Для использования Услуги пользователю необходимо любое устройство с доступом в Интернет и установленным веб-браузером Google chrome (<https://www.google.com/chrome/>), при этом пропускная способность канала Интернет у Заказчика должна быть не менее 1 Мбит/с.

3. Плановые и неотложные ремонтные работы

3.1. Плановые ремонтные работы

3.1.1. Исполнитель своими силами и/или с привлечением третьих лиц может проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование систем, на базе которых оказывается Услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания Услуги, которые не рассматриваются как Перерывы в работе Услуги.

3.2. Неотложные ремонтные работы

3.2.1. Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются Прерывания в работе Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

3.2.2. Временные приостановки оказания Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 8 (восемь) часов в месяц, не могут рассматриваться как Перерывы в работе Услуги и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги.

4. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов

4.1. Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов об Инцидентах осуществляется на русском языке.

4.2. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно пункту 5.4 настоящего Положения.

4.3. В случае обнаружения Заказчиком Инцидента в работе Услуги, Заказчик информирует о наличии Инцидента Исполнителя по контактными данным, указанным в статье 12 Договора.

Информация предоставляется в систему Service desk, по адресу: www.service.multisoft.ru или устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

4.4. Исполнитель регистрирует Инцидент, принимает меры по его устранению и в течение 4 (четырёх) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированного Инцидента, время регистрации Инцидента с кратким описанием Инцидента и временем решения его. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными в соответствии со ст.12 Договора.

5. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ

5.1. После выявления Инцидента Исполнителем или сообщения об Инциденте Заказчиком, Исполнитель проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает сервисные работы.

5.2. Исполнитель информирует Заказчика о характере Инцидента, принятых мерах, предположительных сроках ремонта через систему Service Desk.

5.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.

5.4. Устранив Инцидент, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении Инцидента, ответственный сотрудник Заказчика в соответствии со ст.12 Договора, предоставляет подтверждение устранения Инцидента путем закрытия заявки в системе Service Desk, или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение Инцидента. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, Инцидент считается устраненным.

6. Приоритеты Инцидентов

6.1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

6.1.1. *Первый приоритет* – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 5 (пяти) минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Исполнителя.

6.1.2. *Второй приоритет* – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 5 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

6.1.3. *Третий приоритет* - любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

6.1.4. *Четвертый приоритет* - обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Заказчика по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуги.

6.2. Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения Инцидента указаны в Таблице №1:

Таблица №1. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет	Продолжительность устранения Инцидента	Информирование Заказчика о ходе устранения	Время проведения работ (время Московское)
Первый	Не более 4 часов	В Системе Service Desk	Ежедневно с 10:00 до 18:00 по рабочим дням
Второй	Не более 8 часов	В Системе Service Desk	Ежедневно с 10:00 до 18:00 по рабочим дням
Третий	Не более 24 рабочих часов	В Системе Service Desk	Ежедневно с 10:00 до 18:00 по рабочим дням
Четвертый	Не более 5 рабочих дней	В Системе Service Desk	Ежедневно с 10:00 до 18:00 по рабочим дням

Приложение №2
к Договору оказания услуги
«Система мониторинга ККТ»
от «20» декабря 2018 г.

ПРАЙС-ЛИСТ

на услуги предоставления доступа к личному кабинету системы мониторинга ККТ,
принадлежащих Заказчику

№	Наименование услуги	Цена с НДС (руб.) за 1 ед. ККТ
1	Доступ к личному кабинету системы мониторинга ККТ ПТК «MSPOS-К»	30,00
2	Доступ к личному кабинету системы мониторинга ККТ «MSPOS-Т-Ф»	30,00
3	Доступ к личному кабинету системы мониторинга ККТ «MSPOS-Е-Ф»	30,00