

ДОГОВОР № _____

о предоставлении и поддержке лицензий программного обеспечения, SSL сертификатов и услуг администрирования

г. Москва

" __ " _____ 201_ г.

ООО "ИнвЕб" (далее – «Исполнитель»), в лице Генерального директора Богомолова Федора Васильевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ (далее – «Пользователь»), в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор, о нижеследующем:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Термины и определения, использованные в настоящем Договоре

- а) Пользователь – лицо, принимающее условия данного договора и использующее услуги Исполнителя
- б) Программный продукт, Программа, Программное обеспечение, Лицензия, ПО – программа ЭВМ, неисключительная лицензия на которую предоставляется Пользователю в пользование на оплаченный период.
- в) Разработчик - обладатель исключительного права на Программный продукт, предоставляющий право на временное пользование своими программными продуктами.
- г) Система лицензирования – комплекс программ на стороне Разработчика, позволяющий контролировать право пользования Пользователем ПО на основе ключей, либо по привязке к IP адресу сервера, где установлено ПО
- д) Сайт Исполнителя – <https://www.isplicense.ru>
- е) Биллинг панель, тикет система – система взаимодействия Пользователя с Исполнителем, расположена по адресу <https://my.isplicense.ru>

1.2. Услугами является предоставление Пользователю:

- уникальных логина и пароля, позволяющих ему размещать заказы на программное обеспечение и услуги поддержки через сайт Исполнителя.
 - прием оплаты от Пользователя и активация Программного продукта в Системе лицензирования Разработчика
 - установка ПО, консультации по работе ПО, если это оговорено тарифным планом
 - передача в Систему лицензирования Разработчика действий Пользователя по управлению Услугой - изменение, удаление Услуги, смена служебной информации (согласно правилам Разработчика), необходимой для идентификации Пользователя системой лицензирования Разработчика
 - иные работы по поддержке по согласованию сторон
- В состав Услуг не входит настройка или диагностика оборудования Пользователя, используемого для доступа к сервисам исполнителя, а также обучение навыкам работы в сети Интернет.

1.3. Услуги технической поддержки

- Исполнитель оказывает Пользователю услуги техподдержки в рамках предоставляемых услуг посредством тикет системы, электронной почты и телефонной службы технической поддержки. Консультации могут включать в себя помощь в установке, обновлении Программы, а также решение прочих вопросов, оговоренных тарифным планом. При невозможности решить вопрос Исполнитель имеет право передать запрос разработчику с обязательным уведомлением Пользователя. Исполнитель предлагает несколько базовых видов технической поддержки (тарифов) Пользователя. Тарифы могут дополняться вариантами поддержки по согласованию с Пользователем.

Базовые виды техподдержки:

1. Без поддержки - В рамках данного тарифа бесплатно производится первоначальная установка Продукта на сервер Пользователя при предоставлении данных доступа и соответствия оборудования Пользователя системным требованиям для установки ПО. Исполнитель не обязан консультировать Пользователя по вопросам работы ПО, исключая вопросы функционирования системы проверки лицензии в Программном продукте.
 2. Тариф с включенным администрированием - Исполнитель устанавливает ПО на сервер с требуемыми версиями программного обеспечения (php, mysql, apache, nginx и др.), а также отвечает на вопросы по работе Программы, консультирует по поддерживаемому программному обеспечению, выполняет прочие работы по администрированию. Возможна установка и обновление сервисов по заявке в поддержку. Общая длительность работ не должна превышать 1 часа в месяц, превышение оплачивается по стандартным тарифам на администрирование. На данном уровне поддержки мы гарантируем поддержку серверов с CentOS в качестве операционной системы.
 3. Для запросов, которые не входят в предыдущие виды поддержки, либо по мере исчерпания времени, включенного в тариф, Пользователь вправе воспользоваться платной поддержкой на почасовой основе по согласованию с Исполнителем. Стоимость часа работ составляет 1200 рублей (НДС не облагается), при этом минимальное время заказа – 30 минут (600 рублей), округление стоимости происходит с точностью до 30 минут.
- Для решения запросов, где необходим доступ на сервер для диагностики и решения проблемы, Пользователь обязан предоставить SSH доступ на сервер (ip, root и admin (если такой предусмотрен на сервере) пароли, порт). В противном случае, Исполнитель не гарантирует решение проблемы, либо вправе тарифицировать данные работы почасово независимо от количества времени, включенного в тариф поддержки.

1.4. Разработчиком и обладателем исключительного права на программные продукты являются:

- а) ISPmanager, BILLmanager, DNSmanager, VDSmanager, IPmanager, VMmanager, DCImanager – ISPSYSTEM, АО "ИСПСИСТЕМ" (<https://www.ispsystem.ru>)
- б) DirectAdmin – JMBC Software (<https://directadmin.com>)
- в) cPanel, Cpanel Optimized (VPS) – cPanel, Inc (<http://cpanel.net>)
- г) Plesk - Plesk International GmbH (<https://www.plesk.com>)
- д) Virtuozzo Containers – Parallels International GmbH (<https://www.parallels.com>)
- е) GetTrust, RapidSSL, Symantec, VeriSign, Thawte – Digicert Inc. (<https://www.digicert.com>)

1.4.1. Подробное описание предлагаемого ПО, в том числе информация о поддерживаемых операционных системах, приведено на Интернет-сайтах Разработчиков, указанных в п.1.4. Пользователь также вправе уточнить данную информацию у Исполнителя

1.4.2. Исполнитель оказывает продажу и поддержку продуктов на основе соответствующих договоров с Разработчиками

2. ПРАВА НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

2.1. Пользователю разрешается использовать ПО путем воспроизведения Программного продукта посредством записи копии Программного продукта в память ЭВМ

2.2. Пользователю запрещается модифицировать Программный продукт, т.е. вносить в него любые изменения, за исключением:

- а) изменения настроек Программного продукта или иных подобных изменений, осуществляемых путем использования описанных в документации возможностей пользовательского интерфейса Программного продукта;
- б) адаптации, т.е. изменений, независимо от способа их осуществления, которые производятся исключительно в целях функционирования Программного продукта на конкретных технических средствах Пользователя или под управлением конкретных программ Пользователя;
- в) установки обновлений Программного продукта, выпущенных Разработчиком;
- г) доработки Программного продукта посредством описанной и разрешенной системы плагинов

2.3. Пользователю разрешается использовать Программные продукты строго в соответствии с их прямым назначением; использование Программных продуктов в целях, не предусмотренных их функционалом, а также не в соответствии с их техническим описанием и рекомендациями Разработчика (которые могут быть изложены, в том числе, в документации) признается существенным нарушением договора.

2.4. Использование ПО разрешено только на одном ЭВМ, если иное не предусмотрено условиями лицензии.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с прейскурантом, опубликованным на веб-сайте Исполнителя. Цены на Услуги указываются в рублях и условных единицах для удобства пользователей.

3.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать и изменять стоимость Услуг. О введении новых цен Исполнитель извещает Пользователя, опубликовав сообщение об этом на Сайте Исполнителя, а также путем отправки сообщения на email Пользователя не менее чем за 30 дней до введения новых тарифов. Новые цены не влияют на стоимость уже оплаченных услуг и распространяются только на их продление. В случае несогласия Пользователя с новыми тарифами, договор считается расторгнутым после истечения оплаченного срока действия услуг.

3.3. Услуги предоставляются на условиях предоплаты, если иное не согласовано с Исполнителем.

3.4. Срок оплаты услуг оказанной техподдержки не должен превышать трех рабочих дней с момента выставления счета.

3.5. Исполнитель вправе аннулировать Лицензии Пользователя для погашения образовавшегося долга за оказанные услуги с предварительным уведомлением за 7 дней.

3.6. Пользователь самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей. В случае изменения банковских реквизитов Исполнителя, с момента опубликования новых реквизитов на официальном Сайте Исполнителя, Пользователь самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

3.7. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Исполнителя.

3.8. Срок использования Лицензии выбирается Пользователем при заказе. По истечении данного срока предоставление услуг приостанавливается, Пользователь не имеет права пользоваться программным продуктом и обязан незамедлительно удалить его с сервера. При нарушении данного пункта может взиматься штраф за использование ПО без лицензии.

3.9. Приобретенное пользователем ПО в течение срока действия может передаваться третьим лицам, зарегистрированным в Биллинг панели Исполнителя. Передача осуществляется по заявке Пользователя через Тикет систему.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Исполнитель не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность Услуг и не дает гарантию того, что предлагаемое программное обеспечение, его составные части или любые другие материалы не содержат системных ошибок. Исполнитель предпринимает все разумные усилия и меры с целью недопущения этого и предупреждения пользователей о возможных ошибках.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Пользователю в результате использования или невозможности использования Услугами или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к Услугам Исполнителя.

4.4. Пользователь принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством Услуг, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также качества и свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернет и предоставляемых Пользователю посредством Услуг.

4.5. Пользователь полностью ответственен за сохранность своего пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования. По факту кражи логина и пароля произошедшего по вине третьих лиц клиент вправе направить в адрес Исполнителя заявление о смене логина и пароля, с обязательным приложением к заявлению соответствующего финансового документа, подтверждающего оплату Услуг, а также копии документа, удостоверяющего личность (для Пользователя - физического лица) или свидетельства о регистрации (для Пользователя - юридического лица).

4.6. Пользователь обязуется не использовать партнерскую программу Исполнителя для получения дополнительной скидки, регистрируя дополнительные учетные записи. В случае обнаружения такого нарушения Исполнитель оставляет за собой право аннулировать скидку и потребовать оплаты выплаченных средств.

4.7. Исполнитель выполняет запросы о технической поддержке Пользователя, направленные только с контактного e-mail Пользователя, либо из аккаунта на веб-сайте Исполнителя (через тикет систему). Контактным e-mail считается адрес, указанный при регистрации на веб-сайте Исполнителя. Пользователь может изменять контактный e-mail в регистрационной базе при входе в биллинг панель.

4.8. Исполнитель не гарантирует смену лицензионной информации в системе лицензирования Разработчика в автоматическом режиме. Для продуктов ISPsystem и DirectAdmin смена IP возможна не чаще 1 раза в 30 дней.

4.9. В случае покупки лицензий с периодом оплаты "Вечная" получение обновлений Программы доступно в течение 1 года с момента оплаты. Продлить обновления можно через Биллинг панель.

4.10. В случае удаления пользователем услуги через Биллинг панель, оставшийся срок действия лицензии не возмещается.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СПОРОВ

5.1. Претензии Пользователя по предоставляемым Услугам принимаются Исполнителем к рассмотрению только в письменном виде и в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты возникновения спорной ситуации. Срок рассмотрения претензий Пользователя составляет не более 5 (пяти) рабочих дней.

5.2. Рассмотрение претензий к Исполнителю, связанных с предоставлением Услуг, осуществляется при предъявлении Пользователем соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату Услуг.

5.3. Для решения споров по качеству оказанных услуг Исполнитель вправе самостоятельно привлекать третьи стороны для оценки качества оказанной услуги.

5.4. При рассмотрении споров, в качестве доказательств, стороны вправе предоставлять распечатанные электронные письма (e-mail), с сохраненной служебной технической информацией в них (заголовках). В случае, если служебная техническая информация (заголовки) отсутствует, такое письмо не является доказательством. Оригинальность заголовков электронного письма может подтвердить Интернет-Провайдер, с помощью которого было отправлено соответствующее электронное письмо, либо независимые эксперты.

5.5. В случае невозможности решить спор путем переговоров, стороны вправе обратиться в Арбитражный Суд по месту нахождения Исполнителя для решения спора.

6. МОМЕНТ ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ ДОГОВОРА. СРОК ДЕЙСТВИЯ. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ

6.1. Договор вступает в силу с момента внесения платы за Услуги в порядке, установленном настоящим Договором. Оплата услуг означает согласие с условиями Договора.

6.2. Пользователь вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг Исполнителя.

6.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать в обслуживании Пользователю при наличии неоплаченной более 30 дней задолженности, либо нарушения условий Договора.

6.4. В случае досрочного прекращения предоставления Услуг в соответствии настоящим Договором Пользователю производится возврат остатка неиспользованных средств с баланса. Стоимость уже предоставленного ПО возврату не подлежит. Возврат осуществляется при предъявлении Пользователем финансовых документов, подтверждающих оплату. При возврате средств Исполнитель вправе вычесть стоимость товаров и услуг, полученных Пользователем в подарок согласно действующим тарифам.

6.5. По всем вопросам, неурегулированным в настоящем тексте Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством России.

7. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель

ООО "Инвеб"
ИНН 7722660016, КПП 772201001

111116, Российская Федерация, Москва, Энергетическая, д.
16, корп. 1

Почтовый адрес: 111116, Российская Федерация, Москва,
Энергетическая, д. 16, корп. 1

Тел: +7 (499) 638-24-77, Факс: +7 (499) 638-24-77

Пользователь

Подписи сторон

ООО "Инвеб"
Генеральный директор
_____/Богомолов Федор Васильевич/