

г. Нижний Новгород

«___» 202 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Чили Лаб», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Коровенкова Ильи Александровича, действующего на основании Устава и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, а совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг, связанных с технической поддержкой Сайта (ов) Заказчика в сети Интернет.
- 1.2. Существенные условия оказания услуг определяются Сторонами отдельно на основании Заявок Заказчика и фиксируются в соответствии с п. 3.2. настоящего Договора.
- 1.3. Исполнитель обязуется оказать за вознаграждение Заказчику следующие виды услуг в соответствии с Заявками Заказчика:
 - 1.3.1. Оперативное решение технических задач, возникающих в процессе эксплуатации Сайта и хозяйственной деятельности Заказчика;
 - 1.3.2. Создание технической документации на Сайт (Информационную систему);
 - 1.3.3. Консультирование Заказчика, связанное с работой его Сайта: функциональное тестирование, анализ работы отдельных участков кода, исследование аналогов Сайта Заказчика и т.п.
- 1.4. Термины и определения, используемые в рамках настоящего Договора, указаны в Перечне терминов и определений, используемых в рамках внешней и внутренней деятельности компании, размещенном по адресу <https://chilihelp.ru/terms-and-definitions/>. Подписывая настоящий Договор, Стороны соглашаются с содержанием указанного перечня полностью и безоговорочно.
- 1.5. Исполнитель по поручению Заказчика может дополнительно оказывать услуги/выполнять работы, не установленные настоящим Договором, в случае их согласования Сторонами. Дополнительное оказание услуг/выполнение работ фиксируется в Системе обработки заявок (п. 3.1.-3.2. Договора) и/или Дополнительным соглашением и/или Приложением к настоящему Договору.

ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. Оказывать услуги качественно, в соответствии с Заявками, являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора, и выбранным Заказчиком Тарифом;
- 2.1.2. Уведомить Заказчика об изменении условий Тарифа по электронной почте, указанной в настоящем Договоре, не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до вступления таких изменений в силу.

2.2. Исполнитель имеет право:

- 2.2.1. Без согласования с Заказчиком привлекать третьих лиц к исполнению обязательств по настоящему Договору;
- 2.2.2. Приостанавливать оказание услуг Заказчику в случае наличия у Заказчика задолженности по настоящему Договору;
- 2.2.3. Оказывать услуги, используя программно-аппаратные средства удаленного доступа к оборудованию Заказчика;
- 2.2.4. Отправлять на электронную почту Заказчика информацию рекламного характера о новых услугах и изменениях текущих услуг Исполнителя;
- 2.2.5. Удалить учетную запись Заказчика в Тикет-системе, а также связанные с ней сервисы и информацию, хранящуюся в этих сервисах, включая содержимое данной учетной записи, без возможности его восстановления, если Заказчик не оплачивает услуги Исполнителя более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней подряд.
- 2.2.6. В одностороннем порядке менять прайс-лист, набор и условий Тарифов.
- 2.2.7. Без предварительного уведомления Заказчика приостановить работу тикет-системы «Чили.Деск» (п. 3.1.-3.2) в случае необходимости проведения профилактических работ. На период недоступности тикет-системы «Чили.Деск» Заказчик осуществляет подачу Заявок посредством направления писем на адреса электронной почты Исполнителя, указанные в Приложении №1 к Договору. После возобновления работы тикет-системы «Чили.Деск» Исполнитель самостоятельно вносит весь перечень проведенных работ на основе направленных Заказчиком и согласованных Сторонами Задач в тикет-систему «Чили.Деск», а Заказчик утверждает корректность внесенной информации.

2.3. Заказчик имеет право:

- 2.3.1. В любое время проверять ход и качество оказываемых услуг без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;
- 2.3.2. В случае несогласия с изменениями в настоящем Договоре, Приложениях или Тарифах к нему уведомить Исполнителя в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления о внесении изменений. В случае не достижения согласия Сторонами настоящий Договор расторгается на условиях п. 9.2. настоящего Договора.

Отсутствие письменного отказа от изменения настоящего Договора, Приложений или Тарифов до момента вступления изменений в силу принимается за согласие Заказчика с новыми условиями настоящего Договора, Приложений или Тарифов;

2.3.3. Подавать заявку на изменение Тарифа не чаще 1 (одного) раза в месяц, путем отправки заявки на электронную почту Исполнителя. Новый тариф вступает в действие с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявки.

2.4. Заказчик обязан:

2.4.1. Своевременно, в предусмотренные настоящим Договором сроки, принимать и оплачивать оказанные Исполнителем услуги.

2.4.2. Представлять исходные материалы, необходимые Исполнителю для работы с сайтом Заказчика, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента их письменного запроса Исполнителем через электронную почту.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Все технические задачи от Заказчика проводятся через специализированную электронную тикет-систему «Чили.Деск», расположенную по интернет-адресу <https://desk.chilihelp.ru>.

3.2. Порядок оказания услуг в рамках настоящего Договора указан в Правилах пользования системой обработки заявок, размещенных по адресу <https://chilihelp.ru/system-use-rules/>. Подписывая настоящий Договор, Стороны соглашаются с условиями указанных правил полностью и безоговорочно.

ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГ

4.1. Исполнитель отправляет Заказчику Акт оказанных услуг (по форме Приложения №2) в течение 5 (пяти) рабочих дней после завершения календарного месяца. Бумажная версия отправляется почтовым отправлением по фактическому адресу Заказчика, электронная — на адрес электронной почты Заказчика, указанном Заказчиком в Заявке. На адрес электронной почты также отправляется перечень всех услуг, произведенных в очередном Этапе. При отсутствии услуг в отчетном Этапе Акт не выставляется.

4.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Акта оказанных услуг (оригинал или копия на электронную почту, в зависимости от того, что наступит ранее) может направить Исполнителю мотивированный отказ от приема услуг. Если в течение указанного срока мотивированный отказ не был представлен Исполнителю, услуги считаются принятыми и подлежат оплате в полном объеме.

4.3. Заключая настоящий Договор, Заказчик подтверждает свое согласие с формой Акта, а также соглашается с тем, что если в форму Акта впоследствии будут вноситься изменения Исполнителем, то подписание Акта Заказчиком после введения Исполнителем такой новой формы Акта будет означать согласие Заказчика с такой новой формой Акта.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Стоимость услуг, оказываемых Исполнителем на основании настоящего Договора, определяется в соответствии с согласованными Сторонами Заявками и выбранным Заказчиком Тарифом.

5.2. Стоимость нормо-часа работы специалистов Исполнителя с Сайтом Заказчика и перечень Тарифов фиксируется и утверждается Исполнителем в прайс-листе, который размещается в общем доступе на сайте Исполнителя: <http://chilihelp.ru/tarifs> и является неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.3. Оплата работ и услуг производится в форме **предоплаты** на основании выбранного Заказчиком Тарифа, указанного в Приложении №1 к настоящему Договору, и выставленного Исполнителем счета.

5.4. Итоговая стоимость услуг определяется как произведение количества нормо-часов специалистов Исполнителя, оплаченных Заказчиком, для оказания услуг по Заявкам, и стоимость нормо-часа работы специалистов Исполнителя.

5.5. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем безналичного платежа на расчетный счет Исполнителя не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком выставленного Исполнителем Счета. Исполнитель направляет Счет за оказанные услуги на электронную почту Заказчика и/или на почтовый адрес Заказчика.

5.6. В соответствии с главой 26.2 Налогового Кодекса РФ услуги, оказываемые по данному договору, освобождаются от уплаты НДС.

5.6.1. Если в период исполнения настоящего договора исполнитель станет плательщиком НДС, цена услуг увеличивается на выбранную им ставку НДС.

5.7. Обязательство Заказчика по оплате считается выполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

6.2. Исполнитель не несет юридической, материальной или иной ответственности за содержание, качество и соответствие действующему законодательству информации, размещенной Заказчиком на Сайте.

6.3. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей Интернет-провайдеров, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне компетенции Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность сервера, на котором будет располагаться Сайт Заказчика, кроме случаев, отдельно оговоренных в Заявках Заказчика и за содержание материалов, предоставленных Заказчиком к размещению на сайте.

6.5. В случае предъявления Исполнителю претензий или исков по поводу нарушения им авторских и/или смежных прав третьих лиц в связи с использованием материалов и ресурсов, предоставленных Заказчиком, во исполнение условий настоящего Договора, Заказчик обязуется урегулировать такие претензии или предпринять иные необходимые действия, исключающие возникновение расходов и убытков у Исполнителя, а в случае возникновения расходов и убытков у Исполнителя, возместить их в полном объеме.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования услуг/работ Исполнителя (полного или частичного).

ФОРС-МАЖОР

7.1. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, обусловленные обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия.

7.2. Сторона, которая не может исполнить своего обязательства, должна известить другую сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору в разумный срок с момента возникновения этих обстоятельств.

7.3. Дальнейшая судьба настоящего Договора в таких случаях должна быть определена соглашением сторон. При недостижении согласия стороны вправе обратиться в суд для решения этого вопроса.

УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

8.1. Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между сторонами.

8.2. При невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения ответчика.

8.3. Соблюдение претензионного порядка досудебного урегулирования споров является обязательным для Сторон. Претензия направляется в письменной форме и подписывается руководителями Сторон или их уполномоченными заместителями.

8.4. Претензия рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения. Ответ на претензию подписывается руководителями Сторон или их уполномоченными заместителями.

СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания обеими сторонами и действует до «__ 20 года, но в любом случае до момента полного исполнения сторонами принятых на себя обязательств.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут как по взаимному соглашению сторон, так и по требованию одной из них. О намерении расторгнуть договор Стороны обязаны письменно уведомить друг друга не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. До момента прекращения действия Договора Стороны обязаны произвести между собой все взаиморасчеты.

9.3. Если за 30 дней до истечения срока действия настоящего Договора ни одна из сторон не направила другой стороне заявления о расторжении Договора, то он считается пролонгированным на следующий год. Количество пролонгаций не ограничено.

9.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору, помимо изменений вносимых в соответствии с п. 2.2.6. настоящего Договора, имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими сторонами.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

10.1. Положения об обработке персональных данных и использовании конфиденциальной информации устанавливаются в Политике в области обработки персональных данных и конфиденциальной информации, размещенной по адресу <https://chilihelp.ru/agreement/>. Подписывая настоящий Договор Стороны, соглашаются с условиями указанной политики полностью и безоговорочно.

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ИМУЩЕСТВЕННЫЕ ПРАВА

11.1. Все результаты интеллектуальной деятельности, созданные Исполнителем в ходе выполнения работ по настоящему Договору, подлежащие правовой охране в соответствии с действующим законодательством РФ (далее - результаты), принадлежат Заказчику.

11.2. Исключительное право на указанные результаты интеллектуальной деятельности считается переданными Заказчику после выплаты Заказчиком Исполнителю вознаграждения в полном объеме и с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи выполненных работ и/или оказанных услуг.

11.3. Вознаграждение Исполнителя за приобретение исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности Заказчиком включено в вознаграждение Исполнителя за выполнение

работ, в результате которых создаются указанные результаты, и составляет 10 (десять) % от вознаграждения за соответствующие работы.

11.4. Исполнитель вправе использовать все результаты интеллектуальной деятельности, полученные в рамках выполнения настоящего Договора как для собственных нужд, так и в коммерческих целях, на весь срок действия исключительного права на территории всех стран мира на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии.

11.5. Под использованием всех результатов интеллектуальной деятельности Исполнителем в рамках настоящего договора подразумевается:

- переработка результатов или части результатов для дальнейшей реализации (продажи) или распространения,
- модифицирование результатов или части результатов для дальнейшей реализации (продажи) или распространения,
- применение результатов или части результатов при разработке или создании программ для ЭВМ в коммерческих или некоммерческих целях.

11.6. Исполнитель вправе предоставлять право использования указанных результатов третьим лицам в пределах тех способов использования, которые ему предоставлены, без согласования с Заказчиком.

11.7. Исполнитель имеет право демонстрировать результаты выполненных им с Сайтом работ в своих портфолио и рекламных материалах.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Стороны направляют все уведомления, обращения и документы через Сайт Исполнителя, электронную почту, тикет-систему Исполнителя. Стороны соглашаются, что такие сообщения, уведомления и документы считаются надлежащими для целей настоящего Договора и приравниваются к письменным документам, подписанным уполномоченными представителями Сторон, и имеют такое же юридическое значение.

12.2. Нажатие Заказчиком кнопок «Задать вопрос», «Отправить сообщение», «Изменить тарифный план» и иных кнопок в связи с функционированием сайта Исполнителя являются Аналогами собственноручных подписей и обеспечивают проверку подлинности электронного документа и удостоверение личности лица, его направившего. Использование Аналога собственноручной подписи Заказчика порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей, в соответствии с требованиями применимого права, и все распоряжения, заявления и иные документы, связанные с исполнением условий Договора и удостоверенные аналогом собственноручной подписи, признаются документами в письменной форме.

12.3. При заключении настоящего Договора Заказчик предоставляет Исполнителю свои персональные данные и дает согласие на их обработку для целей надлежащего исполнения Исполнителем его обязательств по настоящему Договору и для целей функционирования Сайта Исполнителя, и заключения аналогичных договоров в будущем.

АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Чили Лаб»

Адрес: 603009, Нижегородская обл, Нижний Новгород г, Гагарина пр., дом 39к3, офис 82

ИНН: 5261082889 КПП: 526101001

ОГРН: 1125261003889

ОКПО: 14334940 ОКТМО: 22701000

ОКВЭД: 63.11.1 Рег. № ПФР: 062055025622

Расчетный счет: 40702810829380000802

Банк: ФИЛИАЛ «НИЖЕГОРОДСКИЙ» АО

«АЛЬФА-БАНК»

БИК: 042202824

Корр. счет: 30101810200000000824

E-mail: help@chilihelp.ru

Web: <https://chilihelp.ru>

Генеральный директор

М.П.

М.П.

/ И.А.Коровенков /

КАРТОЧКА ЗАКАЗЧИКА

г. Нижний Новгород

«____» ____ 202 г.

1.1. Основные положения:

Сайты Заказчика, находящиеся на поддержке: (список сайтов Заказчика, исключая поддомены)	
Процесс разработки	Динамическая модель разработки или Итерационная модель разработки (ненужное удалить, может быть только одна модель разработки)
Тарифный план Заказчика:	Название тарифного плана - _____. Стоимость нормо-часа работы специалиста _____ Исполнителя - _____.

1.2. Список лиц, ответственных за сопровождение Договора:

Зона ответственности	Контактное лицо (ФИО, должность)	Контактные данные (телефон, email)
Координация работы, общие вопросы	ФИО, должность	Телефон, email
Бухгалтерия и документооборот	ФИО, должность	Телефон, email

1.3. Особенности и риски, связанные с выбранным процессом разработки, располагаются в открытом доступе <https://chilihelp.ru/dev-model> и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Соглашаясь с этим приложением, заказчик понимает все риски, связанные с выбранным процессом разработки и соглашается с принятым у Исполнителя алгоритмом работы над Заявками.

1.4. Заказчик подтверждает достоверность сведений, указанных в настоящей карточке. В случае изменения каких-либо сведений, содержащихся в настоящей карточке, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя в течение двух календарных дней с даты вступления в силу таких изменений.

РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ЗАКАЗЧИК:

ИИН
ОГРН

КПП

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Чили Лаб»
ИИН 5261082889 КПП 526101001
ОГРН 1125261003889

Генеральный директор

/ И.А.Коровенков /

М.П.

Приложение №2
к Договору №____ от «__» ____ 202 г.
(Форма акта выполненных работ)

АКТ №____ от ____ г.
выполненных работ/оказанных услуг по договору №____ от ____ г.

г. Нижний Новгород

____ ИНН _____, ОГРНIP _____,
именуемый в дальнейшем «Заказчик», и Общество с ограниченной ответственностью «Чили Лаб»
ИНН/КПП 5261082889/526101001, ОГРН 1125261003889 в лице Коровенкова Ильи Александровича,
действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», совместно именуемые
«Стороны», составили и подписали настоящий Акт о том, что Исполнитель выполнил работы (оказал
услуги) в соответствии с условиями договора №____ от _____ г., а именно:

№	Выполненные работы/Оказанные услуги	Ед. изм.	Кол-во	НДС, руб.	Сумма без НДС, руб.
1	____, пакет __ по сч. __ от , списано				
2	____, пакет __ по сч. __ от , списано				
Итого без НДС					
Итого с НДС					

Исполнитель выполнил все обязательства в полном объёме, в срок и с надлежащим качеством.
Заказчик претензий к Исполнителю не имеет.

Оплата производится в соответствии с условиями договора №____ от _____ г.

Подписи Сторон

ЗАКАЗЧИК:

(подпись)

/ _____ /
(расшифровка
подписи)

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Чили Лаб»
Генеральный директор

(подпись)

/ И.А Коровенков /
(расшифровка
подписи)

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Чили Лаб»
ИНН: 5261082889 КПП: 526101001
ОГРН: 1125261003889
Генеральный директор

М.П.

/

М.П.

/ И.А.Коровенков /