

**ДОГОВОР О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ NetUP 5+
(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)
Версия 4 от 01.02.2026**

г. Москва

Настоящий документ представляет собой предложение ООО «НетАП», в лице Генерального директора Чистякова Александра Александровича, действующего на основании Устава, именуемого в дальнейшем **Исполнителем**, заключить Договор на оказание услуг технической поддержки автоматизированной системы расчетов (АСР) NetUP 5+ на следующих условиях.

1. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

- 1.1. **Заказчик** - юридическое или физическое лицо, принявшее условия **Договора** в соответствии со статьей 2.1. Далее по тексту Договора, если не указано иное, под Заказчиком также понимается уполномоченный представитель Заказчика.
- 1.2. **Стороны** – Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании.
- 1.3. **Сторона** – Заказчик или Исполнитель.
- 1.4. **NetUP 5+, Система** – автоматизированная система расчетов NetUP 5+.
- 1.5. **Техническая поддержка** – услуги технической поддержки Системы, оказываемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором.
- 1.6. **Пакет обновлений** – пакет обновлений Системы, разработанный Исполнителем.
- 1.7. **Стороннее программное обеспечение** – программное обеспечение, не являющееся компонентом Системы.
- 1.8. **Регламент** – Регламент оказания услуги технической поддержки – документ, который устанавливает порядок взаимодействия Заказчика с технической службой Исполнителя и опубликован на сайте www.netup.ru или в связанном с системой разделе Личного кабинета Заказчика.
- 1.9. **NetUP Hotline** – раздел Личного кабинета, предоставляющий Заказчику возможность переписки с технической службой Исполнителя.
- 1.10. **Личный кабинет** – раздел сайта Исполнителя, предоставляющий Заказчику после Аутентификации, возможность получать доступ к Пакетам обновлений и другому программному обеспечению, к NetUP Hotline, к формированию и просмотру выставленных счетов, а также получать другие услуги.
- 1.11. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Заказчика к Исполнителю для совершения операций, предусмотренных Договором и/или получения справочной информации в порядке, предусмотренном Договором.
- 1.12. **Заявка** – отдельное обращение Заказчика в техническую службу Исполнителя, зарегистрированное в NetUP Hotline в порядке, установленном Исполнителем.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Договор определяет условия и порядок предоставления Исполнителем технической поддержки. Техническая поддержка осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором и Регламентом.

Настоящий Договор является договором публичной оферты (статьи 435, 437 ГК РФ). Факт оформления заказа в Личном кабинете, оплаты счета в порядке, установленном разделом 3 настоящего Договора, создание Заявки или обращение по телефону в порядке, установленном разделом 5 настоящего Договора, а также иные действия, которые явно и недвусмысленно могут быть расценены как полное и безоговорочное принятие условий настоящего Договора, признается акцептом (статья 438 ГК РФ). Договор считается заключенным с момента первого поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в соответствии с разделом 3.

2.2. Заказчик оплачивает, а Исполнитель оказывает Техническую поддержку.

2.3. В Техническую поддержку входят следующие услуги:

2.3.1. Предоставление Заказчику возможности загрузки с web-сайта Исполнителя официально выпущенных Исполнителем до момента завершения действия услуги Пакетов обновлений.

2.3.2. Предоставление Исполнителем по запросу Заказчика промежуточных Пакетов обновлений.

2.3.3. Предоставление Заказчику одной учетной записи в NetUP Hotline, используя которую Заказчик может создавать Заявки.

2.3.4. Консультирование технических специалистов Заказчика в порядке, установленном разделом 5 настоящего Договора, по вопросам, непосредственно связанным с системой, за исключением программного обеспечения, указанного в пунктах 2.4.1 - 2.4.6.

2.3.5. Консультирование по телефону технических специалистов Заказчика, прошедшего Аутентификацию, в порядке, установленном разделом 5, по вопросам, связанным с системой, и не требующим проведения исследования, диагностики проблемы, обращения ко внутренней документации Исполнителя, исходному коду программного обеспечения либо обращения технической службой Исполнителя за разъяснением в другое подразделение Исполнителя, при наличии возможности у Исполнителя для оказания подобных консультаций.

2.3.6. Диагностика проблем, связанных с функционированием компонентов системы, установленных на серверах Заказчика. В случае, если на разных серверах Заказчика установлено несколько экземпляров системы, диагностика проблем на каждом из них является предметом отдельного договора.

2.3.7. Обновление Исполнителем компонентов системы, установленных на серверах Заказчика в случае использования поддерживаемых версий системы и рекомендуемого стороннего программного обеспечения, опубликованного на сайте www.netup.ru

2.4. В Техническую поддержку не входят и являются предметом отдельного договора следующие услуги:

- 2.4.1. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным со Сторонним программным обеспечением.
- 2.4.2. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, техническая поддержка которого прекращена.
- 2.4.3. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, исходный код которого открыт.
- 2.4.4. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, разработанным исполнителем по индивидуальному заказу, кроме случаев внесения данного программного обеспечения в основную ветку системы.
- 2.4.5. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным со структурой базы данных, либо с внесением изменений непосредственно в базу данных, либо выборкой данных непосредственно из базы данных системы, за исключением консультаций необходимых и достаточных для восстановления логической целостности базы данных, возникших вследствие некорректной работы системы и при условии того, что система эксплуатировалась корректно. Обязанность доказывания того, что нарушения логической целостности базы данных возникли вследствие некорректной работы системы, а также того, что система эксплуатировалась корректно, лежит на Заказчике.
- 2.4.6. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, которое входит в состав программно-аппаратного комплекса, предназначенного для предоставления услуг интерактивного телевидения, за исключением случаев, когда такое программное обеспечение является компонентом системы.
- 2.4.7. Мониторинг оборудования Заказчика или третьих лиц.
- 2.4.8. Обслуживание Исполнителем программного обеспечения, установленного на серверах Заказчика или третьих лиц.
- 2.4.9. Проведение силами Исполнителя работ по диагностике проблем, связанных с функционированием Стороннего программного обеспечения.
- 2.4.10. Создание силами Исполнителя пользователей, тарифных планов, услуг, классов трафика, формирование отчетов и другая операторская работа.
- 2.4.11. Устранение Исполнителем причин и последствий возникновения проблемных ситуаций.
- 2.4.12. Проведение Исполнителем прочих работ на серверах заказчика или серверах третьих лиц;
- 2.4.13. Настройка и обслуживание силами Исполнителя прочего оборудования или программного обеспечения.
- 2.4.14. Проведение исполнителем прочих работ или оказание прочих услуг, не предусмотренных настоящим Договором явно.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг Технической поддержки по настоящему Договору зависит от оплачиваемого срока и на условиях внесения аванса за весь срок составляет:

1 месяц - 29 000 (двадцать девять тысяч) рублей 00 копеек,

3 месяца - 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей 00 копеек,

6 месяцев - 92 000 (девяносто две тысячи) рублей 00 копеек,

12 месяцев - 152 000 (сто пятьдесят две тысячи) рублей 00 копеек,

без НДС на основании льгот, предоставляемых резидентам Сколково (п. 1 ст. 145.1 НК РФ). Оплата производится в рублях.

3.2. При досрочном расторжении Договора стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг пересчитывается в соответствии со следующими принципами:

- Округление срока фактически оказанных услуг происходит с точностью до 1 месяца в большую сторону. Например, при расторжении договора спустя 6 месяцев и 1 день Заказчик оплачивает 7 полных месяцев оказания услуг.

- Стоимость срока оказания услуг, не указанного явно в п. 3.1, формируется как сумма меньших сроков. Например, стоимость оказания услуг в течение 7 месяцев будет равна стоимости за 6 месяцев (80 000 рублей) плюс стоимость за 1 месяц (25 000 рублей) и составит всего 105 000 рублей.

3.3. Заказчик оплачивает Техническую поддержку (сумму, указанную в статье 3.1) в течении 5 (пяти) банковских дней с даты выставления счета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указывая в платежном поручении номер счета, с выделением отдельной строкой "без НДС". Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Исполнитель вправе дать письменное указание Заказчику в счет причитающегося платежа по настоящему Договору производить платежи в адрес контрагентов Исполнителя, при этом такие платежи Заказчика приравниваются к платежам, произведенным Заказчиком в адрес самого Исполнителя.

3.5. Платежи третьих лиц за Заказчика признаются Исполнителем как платежи самого Заказчика.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик вправе обращаться в техническую службу Исполнителя по любым вопросам, указанным в статье 2.3 настоящего Договора. Порядок и форма взаимодействия должны соответствовать требованиям раздела 5 настоящего Договора.

4.2. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке при нарушении Заказчиком размера и срока оплаты, направив Заказчику уведомление об этом за 10 (десять) дней до предполагаемой даты расторжения Договора на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при принятии Договора.

4.3. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам полностью или частично без предварительного письменного согласия на то другой Стороны.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТЕХНИЧЕСКОЙ СЛУЖБОЙ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. Взаимодействие с технической службой Исполнителя.

5.1.1. Для взаимодействия с технической службой Исполнителя выделяется определенный сотрудник Заказчика. Обращения других сотрудников Заказчика не рассматриваются технической службой Исполнителя. Заказчик обязан своевременно сообщать Исполнителю об изменениях контактного лица (системный администратор, начальник IT подразделения и т.д.), определенного им для взаимодействия с технической службой Исполнителя: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номера служебных телефонов.

5.1.2. Взаимодействие с технической службой Исполнителя осуществляется в соответствии разделом 5 настоящего Договора. Если на сайте www.netup.tv или secure.netup.biz опубликован Регламент, то порядок взаимодействия определяется также и Регламентом, при этом в случае наличия противоречий Регламент имеет большую силу. Срок рассмотрения обращений определяется статьей 5.3 настоящего Договора.

5.1.3. Заказчик обязан предоставить технической службе Исполнителя необходимую техническую информацию, в том числе параметры удаленного доступа по SSH к серверам Заказчика, маршрутизаторам и другому коммуникационному оборудованию при получении мотивированного запроса со стороны Исполнителя. В случае невыполнения Заказчиком требований данного пункта Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному Договору.

5.2. NetUP Hotline.

5.2.1. Для обращения в техническую службу Исполнителя Заказчик самостоятельно создает Заявку.

5.2.2. Оказание консультаций по вопросам, указанным в пункте 2.3.4 настоящего Договора, производится исключительно с помощью NetUP Hotline в рамках рассмотрения Заявки.

5.2.3. Каждой Заявке в автоматическом режиме присваивается номер. Техническая служба Исполнителя вправе потребовать у представителя Заказчика указания данного номера при проведении процедуры Аутентификации.

5.2.4. В одной Заявке может содержаться только один запрос на оказание консультации по одному вопросу. Исполнитель оставляет за собой право не давать ответа по существу поставленного вопроса в случае, если в одной Заявке содержится обращение по нескольким вопросам, либо не содержится вопроса по существу, либо формулировка Заявки не позволяет определить категорию запроса в соответствии со статьей 2.3 настоящего Договора.

5.3. Сроки рассмотрения обращений технической службой Исполнителя.

5.3.1. Техническая поддержка оказывается в будние дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

5.3.2. Время реакции на Заявку с запросом на оказание консультации по вопросам, указанным в пункте 2.3.4 не должно превышать восьми рабочих часов.

5.3.3. Максимальное время телефонного разговора с Заказчиком не должно превышать пятнадцати минут, а количество телефонных звонков Заказчика не должно превышать двух за один рабочий день. Исполнитель оставляет за собой право отказать в консультации по телефону в случае, если запрос на оказание консультации не соответствует критериям, описанным в пунктах 2.3.5 и 5.3.3, а также в случае невозможности немедленного предоставления требуемой информации. В случае отказа Заказчик может создать Заявку в соответствии со статьей 5.2 настоящего Договора для получения соответствующей консультации.

5.3.4. При поступлении заявки на проведение работ по диагностике проблемы (пункт 2.3.6), работы планируются и вносятся в график проведения работ. Запланированное время проведения работ сообщается Заказчику в течение восьми рабочих часов с момента регистрации заявки на проведение работ. По окончании проведения работ Заказчик уведомляется о причине возникновения проблемы.

5.3.5. При получении тестовых или корректирующих скриптов, запросов или патчей Заказчик должен в разумные сроки выполнить работы по их применению и сразу же по окончании отослать протоколы их выполнения. При невозможности немедленного выполнения этих работ Заказчик обязан сообщить технической службе Исполнителя сроки, в которые эти работы будут проведены. Течение сроков, указанных в статье 5.3 прерывается на время проведения Заказчиком указанных работ. В случае невыполнения Заказчиком требований данного пункта Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному Договору.

5.3.6. В случае, если Заказчик зарегистрировал несколько Заявок, либо Заказчик зарегистрировал Заявку и обратился в техническую службу Исполнителя по телефону, течение сроков, указанных в статье 5.3, по остальным Заявкам прерывается на время рассмотрения любой из Заявок, зарегистрированных Заказчиком, либо на время телефонного разговора с Заказчиком. После регистрации реакции на Заявку или телефонного разговора в установленном Исполнителем порядке, течение сроков по остальным Заявкам Заказчика начинается с самого начала.

5.3.7. Общение Заказчика с сотрудниками Исполнителя должно осуществляться в корректной форме, соответствовать общепринятым нормам этикета и культуре речи. Не допускается использование нецензурной лексики, оскорблений или угроз. В случае нарушения данного правила со стороны Заказчика сотрудник технической службы Исполнителя вправе немедленно прекратить оказание услуг технической поддержки без предварительного уведомления. Факт нарушения фиксируется и доводится до сведения непосредственного руководителя сотрудника. Исполнитель оставляет за собой право в случае однократного грубого или повторного нарушения Заказчиком условий настоящего пункта в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий договор. Возврат денежных средств Заказчику в таком случае осуществляется в порядке, предусмотренном п. 3.2 настоящей оферты.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя Сторонами по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

7.1. При завершении квартала или по требованию Заказчика, Исполнитель предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки.

7.2. Заказчик в течение 15 дней со дня получения акта сдачи-приемки обязан направить Исполнителю подписанный акт сдачи-приемки, либо мотивированный отказ от его подписания в письменном виде.

7.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания акта сдачи-приемки Сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их исполнения.

7.4. В случае непредставления Заказчиком письменного мотивированного отказа и не подписания акта сдачи-приемки в указанные в статье 7.2 сроки, услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме и подлежат оплате.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Вся предоставляемая сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с выполнением работ по настоящему Договору, считается конфиденциальной.

8.2. 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 настоящего Договора.

8.3. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или к информации, ставшей впоследствии таковой для третьей стороны.

8.4. Обязанность доказательства нарушения положений настоящего раздела возлагается на Сторону, заявившую о таком нарушении.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

9.1. Договаривающиеся стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 Гражданского Кодекса РФ).

9.2. При наступлении указанных обстоятельств, Сторона, попавшая под их воздействие, должна незамедлительно уведомить об этом другую Сторону с указанием характера, предполагаемых сроков действия и последствий таких обстоятельств, влияющих на исполнение Стороной своих обязательств, причем такое уведомление должно подтверждаться документом, выданным уполномоченным на это государственным органом.

10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Исполнитель имеет право упоминать, с письменного разрешения Заказчика, товарный знак Заказчика в своих материалах рекламного и информационного характера без раскрытия особенностей конфигурации и прочих технологических характеристик программно-аппаратного комплекса.

10.2. Работы, возникающие в процессе выполнения настоящего Договора и не предусмотренные настоящим Договором, являются предметом отдельного договора.

10.3. Исполнитель оставляет за собой право изменения перечня предоставляемых услуг, указанного в статье 2.3 настоящего Договора, стоимости услуг, указанной в статье 3.1 настоящего Договора, либо порядка взаимодействия с технической службой Исполнителя, указанного разделе 5 настоящего Договора, но не чаще чем раз в квартал. При условии единовременной оплаты 6 (шести) и более месяцев, перечень работ, стоимость услуг и порядок взаимодействия за данный период изменяться не может.

11.ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

11.1. Все изменения и дополнения к Договору имеют силу, только если они составлены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными представителями Сторон.

11.2. Договор прекращает свое действие:

- по истечении срока своего действия;
- по соглашению Сторон;
- в других случаях, предусмотренных Гражданским кодексом РФ и Договором.

11.3. Договор может быть расторгнут Заказчиком в одностороннем порядке в любое время с предварительным (за 10 календарных дней) письменным уведомлением Исполнителя. При этом заказчик оплачивает фактически оказанные Исполнителем услуги.

12.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Договор будет регулироваться и толковаться в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия спор между Сторонами подлежит рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. В случае, если, в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, спор по Договору не подсуден Арбитражному суду, то он подлежит рассмотрению в районном суде по месту нахождения ответчика. В случае если, в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, спор по Договору не подсуден ни Арбитражному, ни районному суду, то он подлежит рассмотрению мировым судьей по месту нахождения ответчика.

12.2. Исполнитель направляет сообщения и уведомления Заказчику одним из следующих способов:

12.2.1. по электронной почте – считается полученным Заказчиком в дату отправления сообщения или уведомления, указанную в электронном протоколе передачи сообщения или уведомления (в электронном виде);

12.2.2. через отделения почтовой связи заказным письмом – считается полученным Заказчиком в дату, указанную в уведомлении о вручении заказного письма, либо телеграммы. Сообщения или уведомления направляются по последнему известному Исполнителю почтовому адресу, и считаются доставленными, даже если адресат по этому адресу более не значится;

12.2.3. через отделения почтовой связи простым письмом – считается отправленным Заказчику в дату, указанную оператором почтовой связи в реестре передачи корреспонденции. Письмо направляется по последнему известному Исполнителю почтовому адресу, и считаются доставленными, даже если адресат по этому адресу более не значится.

13. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «НетАП»

ИНН/КПП 7729697600/772901001

Юридический адрес: 119330, г. Москва, ул. Улофа Пальме, д.1
этаж 1, пом/ком XVI/1-19

Почтовый адрес: 119330, г. Москва, ул. Улофа Пальме, д.1
этаж 1, пом/ком XVI/1-19

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810870010407538

Корреспондентский счет: 30101810645250000092

БИК: 044525092

Наименование учреждения банка: АО КБ "МОДУЛЬБАНК"

Местонахождение учреждения банка: г. Москва

Генеральный директор ООО «НетАП» Чистяков А.А.