

## Договор-оферта на предоставление доступа к системе IntraService. Тариф SaaS+

ООО "Инtravision" (далее «Исполнитель») и Клиент (далее «Заказчик») заключили настоящий «Договор о предоставлении информационных услуг» (далее «Договор»).

### 1. Термины и определения

**Система IntraService** – это веб-система (программное приложение), используемое в Интернете для предоставления Заказчикам возможности вводить, обрабатывать и учитывать свои Заявки.

**Заявка** – электронный документ, характеризуемый Наименованием, Описанием заявки, Датой выполнения, Статусом, Приоритетом, Автором создания, Датой создания, Статусом и некоторыми другими.

**Акцепт** - полный и безоговорочный акцепт. Означает безусловное согласие с условиями настоящего договора (со всеми пунктами данного договора). Фактом Акцепта является платеж Заказчика по данному договору.

**Консультация Заказчика Исполнителем** – ответы специалистов Исполнителя по телефону или Email на соответствующие вопросы Заказчика.

**Период оказания услуги** – дата начала и дата окончания предоставления Исполнителем доступа к системе IntraService.

### 2. Предмет договора

- 2.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику доступ к системе IntraService в соответствии с тарифным планом "SaaS+". Краткая спецификация услуг определена в приложении №1. Полная спецификация в сети интернет на странице <http://www.intraservice.ru/buy> .
- 2.2. Стоимость услуг составляет 30 000 (тридцать тысяч) рублей (НДС не облагается, счет-фактура не выставляется (пп.26 п.2 ст.149, п.3 ст.169 НК РФ) за квартал (3 месяца).
- 2.3. Программно-аппаратные требования при использовании Услуги системы IntraService указаны в Приложении 2.
- 2.4. Приложения 1 и 2 являются неотъемлемой частью договора.

### 3. Порядок заключения договора

- 3.1. Фактом заключения договора является Акцепт договора, а датой заключения договора является дата акцепта.
- 3.2. Если Заказчик не согласен хотя бы с одним пунктом договора, то он не имеет права продолжать использование системы IntraService и/или требовать от Исполнителя выполнения каких-либо пунктов данного договора.
- 3.3. Заказчик вправе сделать запрос по Email на подписание данного договора с двух сторон (Заказчиком и Исполнителем). В этом случае, подписываются два экземпляра договора для Заказчика и Исполнителя соответственно.

### 4. Порядок оплаты и предоставления услуг

- 4.1. После поступления денежных средств на лицевой счет Исполнителя Исполнитель обязан в течение 2 (двух) рабочих дней предоставить доступ к системе IntraService.
- 4.2. Период действия Услуги кратен одному кварталу. 1-му кварталу соответствует период с 1 января по 31 марта, 2-му кварталу соответствует период с 1 апреля по 30 июня, 3-му кварталу соответствует период с 1 июля по 30 сентября и 4-му кварталу соответствует период с 1 октября по 31 декабря текущего года.
- 4.3. Заказчик имеет право оплачивать объем оказания Услуги кратный стоимости не менее одного квартала. Исключение составляет первый платеж, объем которого рассчитывается умножением

стоимости одного дня оказания услуги на тарифном плане на количество дней, оставшееся до конца текущего квартала.

4.4. В случае отказа от использования уже оплаченной Услуги денежные средства Заказчику не возвращаются.

4.5. Продление действия услуги:

4.5.1. В случае неоплаты Заказчиком нового периода до наступления 1ого рабочего дня нового периода, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке закончить предоставление Услуги.

## 5. Обязанности Заказчика

5.1. Самостоятельно ознакомиться с правилами пользования системой IntraService, ее возможностями и ограничениями.

5.2. Использовать систему только в рамках ее прямого назначения и только в целях Заказчика. Не передавать логины и пароли третьим лицам, в частности лицам не имеющим прямого отношения к компании Заказчика.

5.3. В случае желания использовать сервис под большой нагрузкой предварительно согласовать это с Исполнителем. Под большой нагрузкой понимается: создание более 100 сервисов и/или более 5000 пользователей или более 20 000 Заявок ежемесячно.

5.4. Предоставить исполнителю список электронных адресов (Email), на которые будут отправляться важные уведомления (выход новых версий, технические работы). В случае изменения данных адресов сообщить на почту [information@intraservice.ru](mailto:information@intraservice.ru).

5.5. Исполнитель имеет право после исполнения своих обязательств по настоящему Договору указать Заказчика в списке своих клиентов на сайте продукта IntraService.

## 6. Обязанности Исполнителя

6.1. Предоставлять информационные услуги Заказчику посредством системы IntraService со спецификацией, указанной в Приложении 1.

6.2. Сохранять конфиденциальность всех данных Заказчика (Пользователи, Заявки, Заявки и т.п.). Всячески препятствовать любым возможностям третьих лиц несанкционированно получить информацию Заказчика. По желанию Заказчика может быть подписано дополнительное соглашение о штрафных санкциях, направленных в сторону Исполнителя в случае утечки информации по прямой вине или халатности Исполнителя.

6.3. Направлять все важные уведомления по работе системы IntraService (выход новой версии, технические работы и пр.) на электронные адреса (Email), предоставленные Заказчиком.

## 7. Ответственность сторон

7.1. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием системы IntraService.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Заказчика или прямой либо косвенный ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования системы IntraService.

7.3. В случае неудовлетворённости информационной услугой, предоставляемой Заказчику в рамках настоящего Договора, Заказчик может прекратить пользоваться ею путем неоплаты очередного периода, при этом ранее оплаченные средства не возвращаются и не компенсируются.

7.4. Заказчик несет полную ответственность за сохранность своего Пароля для доступа к системе IntraService и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования его доступа.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за качество и количество предоставляемой Услуги, если не выполняются программно-аппаратные требования для пользования системой, указанные в Приложении 2

## **8. Изменение условий. Прекращение действия Договора**

8.1. Настоящий Договор, включая Приложения, является официальными документом Исполнителя.

Действующая версия каждого из этих документов размещена на сайте Исполнителя в сети Интернет.

8.2. Исполнитель может периодически изменять условия настоящего Договора и его Приложений, корректировать действующие тарифы, вводить новые Приложения к настоящему Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте Исполнителя не менее чем за 7 (семь) календарных дней до вступления изменений в силу, за исключением нижеуказанного в данном пункте договора.

8.3. Любое изменение цен и условий не касается уже оплаченных услуг.

8.4. Никакие изменения не могут касаться вопросов конфиденциальности и соблюдения законодательства РФ.

## **9. Урегулирование споров**

9.1. Претензии Заказчика принимаются в электронном виде (Email) в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения инцидента. Претензии рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней.

9.2. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.

9.3. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ.

## **10. Дополнительные условия**

10.1. Отношения, возникающие между Сторонами в связи с предметом настоящего Договора и не урегулированные настоящим Договором, оформляются в виде протоколов и/или дополнительных соглашений к настоящему Договору, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора при условии соблюдения простой письменной формы и подписания их обеими Сторонами.

10.2. После подписания настоящего Договора все предыдущие договоренности Сторон, противоречащие настоящему Договору, теряют свою юридическую силу.

10.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, а также протоколами и/или дополнительными соглашениями к нему, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. Стороны допускают использование квалифицированных электронных подписей при исполнении настоящего Договора и совершении иных юридически значимых действий по настоящему Договору и признают электронные документы, подписанные квалифицированных электронной подписью, установленные настоящим Договором, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

10.5. Дополнения и изменения, вносимые в настоящий Договор по согласованию Сторон, имеют юридическую силу при условии совершения их в письменной форме и подписания уполномоченными на то лицами от каждой из Сторон.

## **11. Форс-мажорные обстоятельства**

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явится следствием действия непреодолимой силы («форс-мажор»), то есть чрезвычайных и непредотвратимых Сторонами при данных условиях обстоятельств, в том числе массовых беспорядков, запретительных действий властей, стихийных бедствий, пожаров, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также:

11.1.1. Перебоями в работе хостинг площадки в Data Center (предоставляемая хостинг площадка согласуется Исполнителем и Заказчиком до начала предоставления услуг).

11.1.2. Глобальными перебоями в работе российских и международных сегментов сети Интернет.

11.1.3. Сбоями систем маршрутизации сети Интернет.

11.1.4. Сбоями в распределенной системе доменных имен.

11.1.5. Сбоями, вызванными хакерскими и DOS-атаками, которые Исполнитель не мог прогнозировать.

11.2. Стороны обязаны в письменной форме или по электронной почте (Email) уведомить друг друга о существовании форс-мажорных обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней после момента их наступления.

## 12. Реквизиты Исполнителя:

Почтовый адрес:

Российская федерация, 115533, г. Москва, пр-кт Андропова, д. 22, 18 этаж, комн 18,19

Юридический Адрес:

Российская федерация, 115533, г. Москва, пр-т Андропова, д. 22, помещ I, этаж 18, комн. 18

Телефон: 8(499) 390-23-44

Email: [information@intraservice.ru](mailto:information@intraservice.ru)

ИНН 7710566234

КПП 772501001

ОКАТО 45280561000

ОГРН 1047796931918

Банк получателя: ПАО Сбербанк

БИК 044525225

р/с 40702810538000239230

к/с 30101810400000000225

ОКПО 75556519

Генеральный директор  
ООО «Интралиния»

/ Богатов М.А. /

М.П.



## Приложение 1. Спецификация системы IntraService. SaaS+

### Возможности системы IntraService:

#### • Учет заявок

- Создание заявок по письму, через интерфейс, через форму на сайте.
- Добавление комментариев к заявке через письменный ответ на уведомление от системы.
- Создание пользовательских фильтров и представлений по заявкам.
- Гибкая система Email и SMS уведомлений.
- Вложение скриншотов.
- Экспорт в Excel.
- Настройка матрицы переходов статусов заявок.
- Пользовательские типы заявок. Возможность создания типов заявок с произвольным набором полей и разграничением доступа к этим полям для системных ролей.

#### • Управление активами (CMDB)

- Создание типов активов с заданием атрибутов.
- Ведение древовидной структуры активов.
- Привязка активов к заявкам. Отчеты по активам.
- История изменений по активу.
- Линейные связи типа «актив-актив», «актив пользователь» и т.п.
- Закрепление владельца за активом.
- Интеграция с системой инвентаризации и мониторинга Zabbix.

#### • База знаний

- Ведение базы знаний.
- Разграничение прав доступа к разделам БЗ и документам для пользователей/компаний/сервисов.
- Система тегов для документов БЗ.
- Перенос заявки (инцидента) в БЗ.
- Полнотекстовый поиск по документам БЗ.

#### • Учет трудозатрат

- Списание трудозатрат по заявкам Исполнителями.
- Задание норма часа, расчет бюджета в условных единицах.

#### • Модуль отчетов

- Сводный отчет по сервисам.
- По трудозатратам.
- По активам.
- По Исполнителям.
- По Заявителям.
- Конструктор отчетов.

Генеральный директор  
ООО «Интравижн»



/ Богатов М.А. /

М.П.

## Приложение 2. Программно-аппаратные требования для использования услуги системы IntraService.

1. Pentium IV совместимый компьютер или выше. 1 Гб RAM, 1гб HDD free.
2. Любая операционная система (Windows, MAC OS, Linux) с браузером: Chrome (версия 46 и выше), Edge (версия 12 и выше), FireFox (версия 16 и выше), Opera (версия 37 и выше) или Safari (версия 8 и выше). Настройки браузера:
  - a. Включенный JavaScript, Cookies.
  - b. Разрешение всплывающих окон.
3. Разрешение экрана не менее 1024x768 для пользователей, 1280x1024 для исполнителей/администраторов.
4. Скорость загрузки по HTTP протоколу данных с хостинга от 30 KB/sec. Следует ориентироваться на интернет канал от 256 килобит/секунду на рабочее место.

Генеральный директор  
ООО «Интравижн»

/ Богатов М.А. /

М.П.



### Приложение 3. Дополнительные условия

1. В стоимость договора включено 2 часа консультации/поддержки ежемесячно.
2. Техническая поддержка осуществляется посредством:
  - системы HelpDesk: <https://bv.intradesk.ru/>
  - по Email [support@intraservice.ru](mailto:support@intraservice.ru)
- по тел. +7 (499) 390-23-44 (Пн.-Пт. 9:00-18:00; UTC+3)
3. Система позволит работать с заявками 15 исполнителям. Количество клиентов не ограничено.
4. Размер места на диске, выделяемого для базы данных, составляет 20 гигабайт.
5. В случае превышения отведенной под базу данных квоты стоимость услуг изменяется согласно тарифу:

**Размер БД:**

0 – 20 Гб:  
20 – 100 Гб:  
100Гб – 200 Гб:  
200Гб - ....:

**Стоимость:**

без доплаты  
+5000 рублей в месяц  
+10000 рублей в месяц  
по запросу

Генеральный директор  
ООО «Интралих»



/ Богатов М.А. /

М.П.