

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг технической поддержки

г. Москва

«01» января 2024 г.

Индивидуальный предприниматель Громов Сергей Владимирович
ИНН 501305283158, именуемое в дальнейшем "**Исполнитель**", действующего на основании
ОГРНИП 317502700080758, с одной стороны, и

Юридическое лицо или Индивидуальный предприниматель, именуемое или
именуемый в дальнейшем «**Заказчик**», с другой стороны, совместно именуемые Стороны,
заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Оферта – предложение Исполнителя, адресованное любому лицу, заключить с ним
Договор на оказание услуг технической поддержки (далее –«Договор»).

Акцепт – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Договора.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программное обеспечение iiko – программное обеспечение, являющееся результатом
интеллектуальной деятельности АО «Айко».

«Торговое предприятие» – ресторан, бар, кафе, столовая, или иное место, где
Заказчиком оказываются услуги по обслуживанию посетителей (гостей).

Заявка – обращение, запрос в службу технической поддержки Исполнителя.

АРМ – автоматизированное (ПО iiko) рабочее место: станция кассира, станция
официанта, рабочее место диспетчера доставки, рабочее место оператора Call-центра.

Типы ошибок:

Блокирующие – ошибки, приводящие к невозможности работы с ПО iiko, а также
препятствующие надлежащему исполнению взаиморасчетов. Отсутствует возможность
применения обходных действий, позволяющих продолжить работу торгового предприятия
Заказчика с ПО iiko.

Критические - ошибки, приводящие к невозможности выполнить обязательные
операции при работе с ПО iiko. При этом существует возможность применения обходных
действий, позволяющих продолжить работу подразделения **Заказчика** с ПО iiko.

Важные – ошибки, затрудняющие выполнение операций с помощью ПО iiko, но не
влияющие на результат;

Незначительные – ошибки, которые не приводят к какому-либо сокращению функциональности ПО *ііко*, либо существенному затруднению выполнения операций.

Время реакции - время в течение, которого Заказчик получает подтверждение от Исполнителя принятия обращения в работу с указанием номера заявки и примерного времени исполнения данной заявки.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с настоящим Договором **Исполнитель** осуществляет техническую поддержку ПО *ііко* на объектах **Заказчика**. Сроки оказания услуг со стороны Исполнителя определяются в соответствии с условиями предоставления услуг Исполнителя «Тарифные планы» (Приложение № 2).

1.2. Акцептом данной оферты Стороны признают оплату стоимости услуг оказания технической поддержки программного обеспечения *ііко* со стороны Заказчика в рамках настоящего Договора. Совершая акцепт настоящего договора, Заказчик полностью и безоговорочно принимает условия настоящего Договора. С момента акцепта настоящей Оферты, Договор считается заключенным с двух сторон.

1.3. Настоящий Договор составлен на русском языке. Все правоотношения, вытекающие из настоящего Договора, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Заказчик имеет право:

2.1.1. Контролировать ход и качество оказания услуг по настоящему Договору.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Не приступать к выполнению работ (оказанию услуг), а начатые работы приостановить в случаях неисполнения **Заказчиком** своих обязанностей по настоящему договору, в том числе в случае задержки поступления денежных средств на расчетный счет **Исполнителя**, на срок неисполнения **Заказчиком** своих обязательств по настоящему договору. В этом случае срок выполнения работ (оказания услуг) сдвигается на время неисполнения **Заказчиком** своих обязанностей. При длительном характере (более двух месяцев), указанных в пункте 2.2.1. настоящего Договора обстоятельств в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора и потребовать возмещения убытков.

2.2.2. Привлекать для выполнения работ (оказания услуг) по настоящему договору третьих лиц, оставаясь ответственным исполнителем перед **Заказчиком** за их действия.

2.2.3. Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящий Договор, путем издания новых редакций, уведомляя об этом Заказчиков на интернет-сайте <https://posbazar.ru/support> .

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. До начала выполнения работ (услуг), указанных в п.1.1, обеспечить в месте выполнения работ (оказания услуг) наличие полного комплекта оборудования, необходимого для исполнения своих обязанностей **Исполнителем** по настоящему договору.

2.3.2. В процессе выполнения работ (оказания услуг) по настоящему договору предоставлять **Исполнителю** в соответствии с его запросами необходимые для оказания услуг данные и информацию.

2.3.3. Обеспечить свободный доступ к месту выполнения работ (оказания услуг) специалистам **Исполнителя** в течение всего срока действия настоящего Договора.

2.3.4. Обеспечить **Исполнителю** удаленный доступ к оборудованию на объектах с помощью технологий Anydesk, Team Viewer, Microsoft RDP, Famatech RAdmin, TightVNC либо иных средств удалённого доступа.

2.3.5. Не допускать к техническому обслуживанию ПО *iiko* лиц, не прошедших подготовку и обучение **Исполнителем** и не имеющих соответствующих документов.

2.3.6. Обеспечить сохранность и защиту своих данных, накапливающихся на Оборудовании. Настоящим **Исполнитель** уведомляет **Заказчика** о возможной потере данных в процессе эксплуатации или ремонта.

2.3.7. В сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором, принимать выполненные **Исполнителем** работы (услуги).

2.3.8. Оплачивать работы (услуги) **Исполнителя** в соответствии с условиями настоящего договора.

2.4. Исполнитель обязан:

2.4.1. Обеспечить техническую поддержку для объектов Заказчика.

2.4.2. После оказания каждой услуги (комплекса услуг) отправлять **Заказчику** Акт выполнения работ или Универсальный передаточный документ (далее по тексту - «УПД»).

2.4.3. Своевременно выставлять счета на оплату услуг, оказываемых им в рамках настоящего Договора.

2.4.4. Предоставлять по требованию **Заказчика** отчеты о ходе выполнения Заявок, а также полную информацию о выполненных Заявках.

3. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

3.1. Услуги и условия их предоставления **Исполнителем** **Заказчику** в рамках выбранного тарифного плана обслуживания указаны в Приложении № 2 «Тарифные планы».

3.2. Сроки реагирования и устранения проблем:

3.2.1. В случае предоставления необходимой информации, позволяющей идентифицировать ошибку в работе ПО *iiko*, специалист **Исполнителя** обязан начать устранение проблемы, вызванной ошибкой, удаленно (по телефону или путем удаленного доступа) с момента поступления запроса не позднее того времени реакции, которое указано в соответствующем тарифном плане.

3.2.2. **Исполнителем** должно быть принято решение о возможности удаленного устранения проблемы, вызванной ошибкой в работе ПО *iiko*, или о необходимости выезда специалиста **Исполнителя** к **Заказчику** в течение того времени реакции, которое указано в соответствующем тарифном плане (в строке Выезды), с момента начала устранения ошибки специалистом **Исполнителя**.

3.2.3. Время реакции на ошибки, устранение которых связано с исправлением данных и/или модификацией программного кода ПО *iiko* – в течение **24-х (двадцати четырех)** часов;

3.2.4. В случае принятия **Исполнителем** решения о невозможности удаленного устранения ошибки, специалист **Исполнителя** выезжает на объект **Заказчика** с целью устранения проблемы, вызванной ошибкой в ПО *iiko* (в случае если выезд предусмотрен тарифом Заказчика). Не позднее **4-х (четырёх)** часов с момента прибытия на объект **Заказчика**, расположенный в пределах МКАД г. Москвы, специалист **Исполнителя** обязан провести анализ проблемы и наладить прерванную работу ПО *iiko* на объекте **Заказчика** (в том числе и используя альтернативные способы работы ПО *iiko*).

3.2.5. Если объект **Заказчика** находится за пределами МКАД г. Москвы, то время устранения проблемы, указанное в пункте 3.2.4, увеличивается на время поездки специалиста **Исполнителя** от МКАД до объекта **Заказчика**.

3.2.6. В случае, если ответственный представитель **Заказчика** на объекте откажется предоставить **Исполнителю** доступ к ПО *iiko*, указанному в заявке, на протяжении более чем 15 минут с момента прибытия, **Исполнитель** в Акте выполненных работ отмечает время своего прибытия и время предоставления доступа, которое может служить основанием для начисления дополнительного времени работы или дополнительного вознаграждения.

3.2.7. **Исполнитель** обязан восстановить работоспособность ПО *iiko* в указанный в пункте 3.2.4. срок только при наличии на объекте **Заказчика** исправного оборудования, без которого невозможно восстановить прерванную работу ПО *iiko*. В случае отсутствия исправного оборудования на объекте **Заказчика**, время решения проблемы, указанное в пункте 3.2.4, увеличивается на время доставки такого оборудования на объект **Заказчика** компанией, осуществляющей сервисную поддержку оборудования **Заказчика**.

3.2.8 В тех случаях, когда специалист **Исполнителя** не может наладить прерванную работу ПО *iiko* на объекте **Заказчика** за указанное в пункте 3.2.4 время в силу объективных

причин, по согласованию с **Заказчиком** данный срок может быть увеличен, либо принято решение о выезде специалиста **Исполнителя** на объект **Заказчика** в другое время.

3.2.9. **Исполнитель**, при обращении **Заказчика**, должен не менее чем в 80% случаев от общего количества обращений **Заказчика**, устранить возникшие проблемы в тех временных рамках, которые указаны в выбранном тарифном плане обслуживания.

3.2.10. Данные сроки устранения не распространяются на ошибки, исправление которых связано с модификацией данных и/или программного кода ПО **ііко**.

3.2.11. Выезды специалистов **Исполнителя** на объекты **Заказчика**, находящиеся в пределах МКАД г. Москвы при осуществлении технической поддержки, фиксируются по каждому факту выезда путем подписания соответствующими представителями **Заказчика** и **Исполнителя** Актов выполненных работ на объекте или УПД. Работы, перечисленные в подписанном Акте выполненных работ или УПД, подлежат оплате **Заказчиком** в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета **Исполнителя**.

3.2.12. Выезды специалистов **Исполнителя** на объекты **Заказчика**, находящиеся за пределами МКАД г. Москвы, при осуществлении технической поддержки отдельно письменно согласуются между Сторонами. В случае согласования между Сторонами условий выезда специалистов **Исполнителя** на объекты **Заказчика** Стороны, после выполнения **Исполнителем** работ, подписывают Акты выполненных работ на объекте или УПД. Работы, перечисленные в подписанном Акте выполненных работ или УПД, подлежат оплате **Заказчиком** в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета **Исполнителя**.

3.3. **Исполнитель** имеет право инициировать проблему. В таком случае **Заказчику** в телеграмм направляется уведомление об обнаруженной проблеме. В случае подтверждения от **Заказчика**, **Исполнитель** регистрирует инцидент и приступает к его устранению.

3.4. В случае возникновения необходимости изменения конфигурации ПО **ііко**, а также изменения или удаления данных ПО **ііко** при оказании услуг по технической поддержке, **Исполнитель** согласовывает соответствующие работы с уполномоченными представителями **Заказчика** пв телеграмм.

3.5. За выполненные работы по технической поддержке **Исполнителем** предоставляются **Заказчику** ежеквартально, не позднее 10 (десяти) рабочих дней после окончания квартала: Акт о выполненных работах или УПД.

3.6. Акт о выполненных работах или УПД направляется **Исполнителем** одним из следующих способов: по электронной почте, предоставленной **Заказчиком**, по системам электронного документооборота, почтовым отправлением по адресу **Заказчика**. **Заказчик** обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения акта о выполненных работах или УПД, направить в адрес **Исполнителя**, подписанный акт или УПД. В случае отказа от подписания акта или УПД, в адрес **Исполнителя** направляется мотивированный письменный

отказ. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления акта или УПД **Заказчику**, в адрес **Исполнителя** не поступит подписанный **Заказчиком** оригинал акта или УПД или мотивированный отказ от подписания данных документов, работы считаются принятыми **Заказчиком** без претензий, а односторонний акт или УПД является подтверждением выполнения работ со стороны **Исполнителя** и считаются подписанным с двух сторон.

3.7. За выполненные работы, в случае выезда специалистов Исполнителя на рабочее место Заказчика Исполнителем предоставляются Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты выезда следующие документы: Счет, Акт о выполненных работах или УПД, а также ксерокопии бланков выезда либо иных документов, подтверждающих факт выполнения работ и содержащих фамилию и подпись сотрудника **Заказчика**. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения акта о выполненных работах или УПД, направить в адрес Исполнителя, подписанный акт или УПД. В случае отказа от подписания акта или УПД, в адрес Исполнителя направляется мотивированный письменный отказ. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления акта или УПД Заказчику, в адрес Исполнителя не поступит подписанный Заказчиком оригинал акта или УПД или мотивированный отказ от его подписания, работы считаются принятыми Заказчиком без претензий, а односторонний акт или УПД является подтверждением выполнения работ со стороны Исполнителя и считаются подписанными с двух сторон.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Заявки принимаются **Исполнителем** круглосуточно в любой день по телефону, телеграмм канале в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору. Консультирование конечных пользователей по любым вопросам, связанным с использованием ПО iiko, по телефону: в соответствии с выбранным тарифным планом.

4.2. Время обслуживания: в соответствии с выбранным тарифным планом.

5. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

5.1. Стоимость услуг технической поддержки зависит от выбранного Заказчиком тарифного плана и количества автоматизированных рабочих мест Заказчика. Расчёт стоимости оказываемых услуг производится на основании Цен на обслуживание, опубликованных по адресу <https://posbazar.ru>.

5.2. Стоимость оказываемых услуг и период, в течение, которого эти услуги оказываются, указываются в счете на оплату.

5.3. Оплата услуг по технической поддержке осуществляется Заказчиком в форме предоплаты в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления первичного счета со стороны Исполнителя, путем единовременного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Оплата следующих периодов со стороны Заказчика осуществляется за 5 (пять) дней до окончания предыдущего оплаченного периода оказания услуг технической поддержки. Для подтверждения стоимости услуг технической поддержки со стороны Исполнителя Заказчику необходимо дождаться выставления счета со стороны Исполнителя и произвести оплату денежных средств на основании выставленного счета. При оплате ссылка на **НОМЕР СЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНА! В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ПРАВИЛЬНОЕ РАЗНЕСЕНИЕ ПЛАТЕЖА НЕ ГАРАНТИРОВАНО.** Заказчик обязуется самостоятельно отслеживать изменения стоимости услуг на сайте Исполнителя. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за изменение стоимости услуг технической поддержки в случае возникновения сбоя или иной ошибки, из-за которых произошло данное изменение стоимости услуг.

5.4. Все платежи осуществляются в рублях Российской Федерации путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Днем исполнения обязательств Заказчика по оплате считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.5. Стоимость работ специалиста **Исполнителя** на объекте **Заказчика** (на выезде) указана в Тарифных планах Исполнителя, указанных в Приложении № 2.

5.6. Стоимость одного километра в случае выезда за пределы **МКАД** составляет **40** (сорок) рублей, и вычисляется, исходя из длины пути от **МКАД** до пункта назначения и добавляется к суммарной стоимости работы специалиста.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. За исключением обязательства об оплате стоимости услуг и расходов, понесенных в связи с настоящим Договором, Стороны могут быть освобождены от ответственности в случае обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих выполнению Сторонами своих обязательств.

6.2. Понятие обстоятельств непреодолимой силы охватывает чрезвычайные события и стихийные бедствия, отсутствовавшие во время заключения Договора и возникшие впоследствии помимо воли и желания Сторон по настоящему договору.

6.3. Сторона, пострадавшая от обстоятельств непреодолимой силы, должна не позднее 7 (семи) календарных дней с момента возникновения таких обстоятельств в письменном виде известить другую Сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности обстоятельств, препятствующих исполнению Договора. Если о данных обстоятельствах не будет сообщено своевременно, то Сторона, затронутая такими обстоятельствами, не имеет

права на них ссылаться, кроме случаев, когда другие обстоятельства препятствуют направлению сообщения.

6.4. В период действия обстоятельств непреодолимой силы обязанности Сторон по Договору приостанавливаются, и санкции в связи с неисполнением в срок договорных обязательств не применяются.

6.5. После направления уведомления в соответствии с вышеизложенными положениями срок действия данного Договора продлевается на период, который охватывает продолжительность обстоятельств непреодолимой силы и разумный срок для устранения их последствий.

6.6. Если указанные обстоятельства длятся более 3 месяцев, Стороны должны принять решение о возможности выполнения условий Договора. Если Стороны не смогут найти разумный выход, любая из Сторон имеет право обратиться к другой Стороне с предложением расторгнуть Договор после письменного уведомления другой Стороны. В случае расторжения Договора **Исполнителю** выплачиваются все причитающиеся суммы за выполненные работы (оказанные услуги) и понесенные расходы.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. РАЗРЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ СПОРОВ

8.1. Все споры, которые могут возникнуть из данного Договора или в связи с ним, будут урегулированы сторонами путем переговоров. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является для Сторон обязательным. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии адресатом.

8.2. Если Стороны не достигнут компромисса, то для разрешения спора они будут обращаться в Арбитражный суд г. Москвы.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

- Приложение № 1 – Порядок приема заявки Заказчика
- Тарифные планы (Условия предоставления услуг Исполнителя) Приложение № 2

- Цены на обслуживание Приложение № 2

- Форма Заявления на возврат денежных средств ссылка на сайт <https://posbazar.ru>.

9.2. В случае, если место выполнения работ (оказания услуг) находится за пределами г. Москвы, то **Заказчик** обязуется компенсировать **Исполнителю** все затраты и расходы, связанные с проездом к месту выполнения работ (оказания услуг) и обратно, а также проживанием сотрудников **Исполнителя**.

9.3. **Исполнитель** вправе в одностороннем порядке прекратить действие настоящего Договора путем одностороннего отказа от дальнейшего исполнения настоящего Договора при нарушении **Заказчиком** условий настоящего Договора, а также в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

9.4. **Заказчик** вправе в одностороннем порядке прекратить действие настоящего Договора при условии направления письменного официального уведомления **Исполнителю** за 30 (тридцать) дней до даты предполагаемого расторжения Договора и при условии подписания со стороны Заказчика всех закрывающих документов и направления данных документов Исполнителю. В случае расторжения Договора Заказчику производится возврат денежных средств за оплаченные не оказанные услуги со стороны Исполнителя. Возврат денежных средств осуществляется при условии обязательного направления Исполнителю официального уведомления о расторжении Договора и письменного заявления на возврат денежных средств по форме Документа опубликованного на официальном сайте Исполнителя. Подписанное Заказчиком заявление на возврат денежных средств должно быть направлено на электронную почту менеджера Исполнителя и на электронную почту Бухгалтерии Исполнителя по адресу posbazar@mail.ru. После получения заявления на возврат денежных средств со стороны Бухгалтерии Исполнителя происходит процесс проверки на наличие всех подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору. В случае подтверждения со стороны Менеджера и Бухгалтерии Исполнителя об отсутствии задолженности по Договору перед Исполнителем со стороны Заказчика и наличия всех подписанных со стороны Заказчика закрывающих документов по Договору, возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявления на возврат денежных средств Исполнителем. Денежные средства могут быть перечислены на расчетный счет Заказчика или по желанию Заказчика могут быть зачтены в счет оказания услуг или в счет оплаты лицензионного вознаграждения по другим Договорам с Исполнителем. В случае наличия задолженности и отсутствия подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору, срок возврата денежных средств увеличивается до момента полного погашения задолженности по Договору Заказчиком и направления всех подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору Исполнителю.

9.5. В случае закрытия торговой точки у сетевых Заказчиков, Заказчик обязуется направить уведомление Исполнителю о закрытии торговой точки за 30 (тридцать) календарных дней на электронную почту Исполнителя по следующим адресам: posbazar@mail.ru. Перерасчет стоимости услуг технической поддержки задним числом не осуществляется.

9.6. Исключительное право на все разработки, созданные **Исполнителем** при выполнении настоящего Договора, принадлежит **Исполнителю**. **Исполнитель** использует их по своему усмотрению.

10. РЕКВИЗИТЫ

Исполнитель

Индивидуальный предприниматель

Громов Сергей Владимирович

ИНН 501305283158

ОГРНИП 317502700080758

Почтовый адрес (фактический адрес):

109117, г. Москва, ул. Жигулевская д.6, корп. 1

Банковские реквизиты:

р/с 40802810940000036727

в ПАО Сбербанк г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

тел. 89857777355

e-mail: posbazar@mail.ru

Порядок приема заявки

1. Заявки Заказчика Исполнитель принимает круглосуточно в любой день по:

- Телефону + 7 (499) 647 -77-46

Уполномоченные представители Исполнителя

Руководитель технической поддержки

Громов Сергей Владимирович, контактный телефон: +7 (985) 777-73-55

Заместитель руководителя технической поддержки

Кудич Андрей Александрович, контактный телефон: + 7 (925) 255-74-45

2. Заявка должна содержать следующую информацию:

2.1. Контактную информацию Заказчика:

- Название юридического лица или ИП

- Фамилия, имя, контактный телефон обратившегося уполномоченного представителя **Заказчика** на месте установки ПО iiko.

2.2. Информацию об объекте (название, адрес).

2.3. Описание запроса, ошибки (проблемы).

3. До окончания процедуры приёма (регистрации) Заявки, а также в ходе работы с Заявкой Исполнитель вправе потребовать от Заказчика дополнительную информацию об ошибке (проблеме).

ИП Громов С.В.

Приложение №2
к ДОГОВОРУ-ОФЕРТЕ
на оказание услуг технической поддержки
от 01 января 2024 года

Тарифные планы

Услуги		Условия предоставления услуг			
		Тарифы			
		Без договора	Start (Для ресторанов с 1 кассой)	Standard	Premium
Время обслуживания		Рабочие дни с 10-00 до 19-00	В любой день, круглосуточно		
Консультирование пользователей по вопросам, связанным с использованием ПО iiko по телефону		нет	В любой день, круглосуточно		
Принятие заявок по телефону		В любой день, круглосуточно, только задачи с приоритетом «Блокирующая»	В любой день, круглосуточно		
Принятие заявок по e-mail		В любой день, круглосуточно, только задачи с приоритетом «Блокирующая»	В любой день, круглосуточно		
Время реакции*		-	2 часа	1 час	30 мин
Время решения заявок при наличии удаленного подключения	Блокирующие ошибки	-	6 часов	4 часа	3 часа
	Критические ошибки	-	24 часа	24 часа	14 часов
	Важные ошибки	-	48 часов	48 часов	48 часов
	Незначительные ошибки	-	Исправляются по согласованию с Заказчиком. В норме – вместе с очередным обновлением версии ПО iiko, предоставляемым Исполнителем.		
Выезды	Время реагирования	-	-	В течении рабочего дня	В течении 4 часов
	Время обслуживания	В рабочие дня с 10-00 до 19-00	В рабочие дня с 10-00 до 19-00	В рабочие дня с 10-00 до 19-00	В любой день круглосуточно
	Количество бесплатных месяцев	-	-	1	3

	Стоимость за 1 выезд	6 000,00 руб.	4 000,00 руб.	3 000,00 руб.	2 000,00 руб.
Обновление ПО iiko	Стоимость удалённо выполняемых работ в любой день круглосуточно (1 сервер и до 5 АРМ)	3 000,00 руб.	Бесплатно		
	Стоимость работ с выездом к заказчику в рабочие дни с 10-00 до 19-00	6 000,00 руб.	4 000,00 руб.	3 000,00 руб.	2 000,00 руб.

Наличие дебиторской задолженности Заказчика перед Исполнителем может быть основанием для отказа в обслуживании.

*Исключение п.3.2.3 Договора (Время реакции на ошибки, устранение которых связано с исправлением данных и/или модификацией программного кода ПО iiko – в течение 24-х (двадцати четырех) часов).

Цены на обслуживание (для тарифов с договором)

Тарифный план		
<i>Start</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>
Стоимость обслуживания 1 АРМ в месяц, руб.		
Первое АРМ - 3 000,00 Дополнительное АРМ – 1 000,00	Первое АРМ - 4 000,00 Дополнительное АРМ – 1 000,00	Первое АРМ – 6 000,00 Дополнительное АРМ 1 500,00

АРМ – автоматизированное (ПО iiko) рабочее место: станция кассира, станция официанта, рабочее место диспетчера доставки, рабочее место оператора Call-центра.

- Перечень и стоимость услуг, не входящих в Договор на услуги Технического сопровождения по ссылке

- Договор на услуги Технической поддержки заключается на 1 год с возможностью автоматической пролонгации.

- Оплата услуг производится поквартально (предоплата за каждый квартал).

ИП Громов С.В.