

ДОГОВОР №

г. Москва

«__» _____ 2021 г.

ООО «_____», именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице _____, действующей на основании Устава, с одной стороны, и

ООО «КраудСервис», именуемое в дальнейшем «Правообладатель», в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Правообладатель обязуется:

1.1.1. На основании принадлежащей Правообладателю программы для ЭВМ «Инвестиционная платформа для краудлендинга (259-ФЗ)» в соответствии с техническим заданием Пользователя, за вознаграждение разработать и передать Пользователю программу для ЭВМ (далее по тексту – ПО и/или Продукт). Техническое задание Пользователя согласовано в Приложении № 1 к Договору и является его неотъемлемой частью.

Стороны определили, что программа для ЭВМ, указанная в п. 1.1.1. Договора, на основании которой Правообладатель разрабатывает и передает ПО Пользователю, находится в процессе государственной регистрации (ст. 1262 ГК РФ). Не позднее 20 (двадцати) рабочих дней с момента завершения процедуры государственной регистрации, Стороны обязуются внести соответствующие изменения в настоящий договор, в части указания номера и даты государственной регистрации программы для ЭВМ.

1.1.2. Предоставить Пользователю на возмездной основе на условиях неисключительной лицензии права использования ПО.

Условия предоставления прав использования ПО предусмотрены разделом 3 настоящего договора и Приложением № 2 к Договору, являющемся его неотъемлемой частью.

1.1.3. По мере необходимости оказывать Пользователю возмездные услуги по настройке, адаптации и модификации ПО (далее по тексту – Услуги модификации ПО) на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

Под услугами настройки ПО стороны понимают действия Правообладателя по изменению в заданных техническими условиями Пользователя пределах параметров ПО, целью которых является обеспечение функционирования ПО Пользователя в соответствии с техническим заданием Пользователя.

Под услугами адаптации ПО стороны понимают действия Правообладателя, направленные на организацию взаимодействия (приспособление) ПО с иным программным обеспечением Пользователя в соответствии с конкретными требованиями Пользователя.

Под услугами модификации ПО Стороны понимают действия Правообладателя, направленные на преобразование ПО, результатом которых является появление у Пользователя новой модели (версии) ПО, обладающей иными характеристиками, отличными от исходного ПО.

Условия оказания услуг модификации ПО предусмотрены настоящим Договором.

1.1.4. В течение всего срока действия Договора оказывать Пользователю возмездные услуги по Техподдержке работоспособности ПО.

2. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.1. За разработку ПО и передачу Пользователю прав использования ПО, указанных в разделе 3 настоящего Договора, Пользователь единовременно уплачивает Правообладателю вознаграждение в сумме 3 000 000,00 (Три миллиона) рублей 00 коп. без НДС (Гл. 26.2 НК РФ).

2.2. Вознаграждение выплачивается на следующих условиях:

- 30% суммы вознаграждения, а именно 900 000 (Девятьсот тысяч) рублей, уплачивается Пользователем в порядке предоплаты - в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора;
- оставшиеся 70% суммы вознаграждения, а именно 2 100 000 (Два миллиона сто тысяч) рублей, уплачиваются Пользователем в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи ПО.

2.3. Указанный в п. 2.1. Договора размер вознаграждения включает в себя вознаграждение Правообладателя за предоставленные Пользователю по настоящему Договору права использования ПО (90% от размера вознаграждения) и вознаграждение Правообладателя за разработку ПО (10% от размера вознаграждения).

Правообладатель

Пользователь

2.4. Вознаграждение, указанное в п. 2.1. Договора, подлежит уплате Пользователем путем перечисления денежных средств на расчетный счет Правообладателя, указанный в разделе 11 настоящего Договора.

2.5. Пользователь считается исполнившим свои обязательства по оплате любых платежей, предусмотренных договором, с момента списания денежных средств с его расчетного счета.

Оплата любых платежей, предусмотренных договором, осуществляется на основании счета Правообладателя. Сроки для оплаты, указанные в договоре, предполагают своевременное (не позднее чем за 2 рабочих дня до даты платежа) их предоставление Пользователю.

В случае более позднего предоставления счета на оплату, Пользователь, без каких-либо штрафных санкций для него, вправе осуществить оплату в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения счета.

2.6. За оказание услуг по технической поддержке ПО Пользователь уплачивает Правообладателю ежемесячную абонентскую плату в размере 500 000,00 (Пятьсот тысяч) рублей 00 коп. без НДС (Гл. 26.2 НК РФ);

2.7. Оплата услуг техподдержки ПО осуществляется на следующих условиях:

- оплата за первый месяц срока действия договора осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента передачи Пользователю ПО и прав использования ПО. Оплата за первый месяц срока действия договора осуществляется в размере, пропорциональном количеству дней, оставшихся в календарном месяце, начиная со дня, следующего за днем получения ПО и прав на него;
- оплата за второй и все последующие месяцы срока действия договора осуществляется авансом, не позднее 5 (пятого) рабочего дня месяца, за который производится оплата.

Стороны определили, что размер указанной в пункте 2.6. Договора абонентской платы может быть изменена в одностороннем порядке Правообладателем на следующих условиях (в совокупности):

- не ранее чем через 2 (два) года с момента подписания настоящего Договора, и
- не чаще чем 1 раз в год и,
- не более чем на размер официального индекса инфляции, действующего на момент изменения.

2.8. За оказание услуг техподдержки сверх установленного в п.5.8 Приложения №4 к Договору ежемесячного лимита, а также за услуги настройки, адаптации и модификации ПО по требованию Пользователя, Пользователь уплачивает Правообладателю вознаграждение в размере 3 000 (три тысячи) руб. за 1 (один) час работы Правообладателя без НДС (Гл. 26.2 НК РФ).

В указанную стоимость включены все расходы Правообладателя на создание модифицированного ПО, за исключением платных программных модулей или ПО, необходимых для модификации ПО Пользователя, приобретаемых Пользователем самостоятельно.

2.9. По окончании каждого отчетного месяца (месяца, в котором оказывались услуги техподдержки ПО) Правообладатель предоставляет Пользователю 2 (два) экземпляра подписанных Правообладателем Акта о сдаче-приемке оказанных услуг.

В Акте о сдаче-приемке оказанных услуг должны быть указаны услуги (как по техподдержке, так и по модификации ПО), оказанные Правообладателем в отчетном месяце, с указанием общего количества часов, затраченных Правообладателем на их оказание с разбивкой: услуги техподдержки / услуги модификации.

Оплата услуг модификации ПО в размере, предусмотренном п. 2.8. Договора, осуществляется Пользователем в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента принятия услуг Правообладателя по Акту сдачи-приемки, предусмотренным настоящим пунктом Договора;

2.10. Пользователь обязуется подписать указанный акт в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта или, в тот же срок, направить мотивированный отказ от подписания акта. В случае оказания услуг в течение неполного календарного месяца, услуги оплачиваются пропорционально фактическому количеству дней оказания услуг.

2.11. Стороны понимают, что приобретаемое Пользователем ПО используется в инвестиционных целях, а потому подлежит особому контролю со стороны ЦБ РФ и обладает высокой социальной значимостью.

В связи с вышеизложенным, Стороны оговорили следующие специальные условия, безоговорочно обязательные к выполнению Правообладателем:

- В случае неоплаты Пользователем услуг по технической поддержке ПО более 2 (двух) месяцев подряд Правообладатель имеет право прекратить оказание услуг по технической поддержке ПО, предварительно уведомив об этом Пользователя в срок не позднее чем за 10 календарных дней до даты прекращения технической поддержки ПО.

Правообладатель

Пользователь

Стороны понимают, что с момента прекращения оказания услуг по техподдержке, ПО перестает функционировать, за исключением функций ПО на прием денежных средств от заемщиков и вывод денежных средств инвесторами. Правообладатель обязуется постоянно продолжать поддерживать работоспособность ПО в части учета приема на номинальный счет Пользователя и распределения по открытым в рамках номинального счета учетным счетам инвесторов инвестиционной платформы платежей, поступающих на номинальный счет Пользователя в погашение задолженностей по договорам займа и иным сделкам, заключенным на этой инвестиционной платформе, оператором которой является Пользователь.

Стороны понимают, что в случае прекращения работы внешних сервисов (хостинг, банкинг и т.п.) по независящим от Правообладателя причинам, ПО перестает функционировать полностью.

- В случае если по каким-либо основаниям Пользователь примет решение о передаче прав и обязанностей по настоящему Договору любому найденному им третьему лицу, настоящим Правообладатель дает согласие на передачу настоящего Договора (т.е. одновременную уступку прав (требований) и перевод долга от Пользователя указанному им третьему лицу).
При этом, Пользователь обязан предварительно согласовать с Правообладателем кандидатуру правопреемника.

3. ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО, ПЕРЕДАВАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ (УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИИ).

3.1. Настоящим Стороны определили, что ПО, права на использование которого передаются по настоящему Договору, создано Правообладателем на основании собственных и бесплатно распространяемых исходных кодов и, на момент подписания Договора, ему принадлежат все исключительные права на его использование (кроме бесплатно распространяемых исходных кодов).

По настоящему Договору Пользователь получает права использования ПО, а также модифицированного ПО, на нижеперечисленных условиях.

3.2. Права использования ПО передаются Пользователю на условиях неисключительной лицензии.

3.3. Права использования ПО передаются Пользователю на срок существования исключительного права на ПО / модифицированное ПО.

Изменение Стороны Правообладателя (передача принадлежащих ему исключительных прав на ПО третьему лицу) не является основанием для изменения условий использования ПО / модифицированного ПО Пользователем.

3.4. Передаваемые по Договору права использования перечислены в Приложении № 2 к настоящему Договору, являющемуся его неотъемлемой частью.

3.5. Права использования ПО передаются Пользователю в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты полной оплаты Пользователем вознаграждения Правообладателя, предусмотренного п. 2.1. Договора.

Одновременно с ПО Правообладатель передает Пользователю схему потоков данных между микросервисами.

3.6. Имущественные права на использование ПО, перечисленные в Приложении № 2, передаются Правообладателем Пользователю для использования без ограничения по территории использования и без ограничения срока использования.

3.7. Настоящим Правообладатель заявляет и гарантирует, что:

- В момент передачи ПО Пользователю, Правообладатель является законным владельцем всех исключительных прав на ПО, ему принадлежат все права использования ПО, которые он передал Пользователю, и к моменту передачи Пользователю ПО, Правообладателю ничего не известно о правах третьих лиц, которые могли бы быть нарушены при создании и передаче прав использования ПО на условиях настоящего Договора;
- К моменту передачи ПО Пользователю, отсутствуют какие-либо судебные споры в отношении ПО и прав на него, отсутствуют какие-либо правопритязания третьих лиц в отношении ПО и прав на него;
- при создании ПО не были нарушены авторские, смежные или любые другие права третьих лиц;
- Правообладатель имеет все необходимые полномочия на заключение настоящего Договора, никаких дополнительных согласований и/или разрешений не требуется.
- В случае если Правообладатель не является непосредственным автором ПО,

Правообладатель

Пользователь

Правообладатель гарантирует, что со всеми авторами и иными правообладателями в отношении ПО заключены соответствующие договоры, предусматривающие право Правообладателя использовать и передавать ПО, права использования ПО на условиях настоящего Договора, либо компоненты ПО бесплатно распространяются и доступны для коммерческого использования без условий. При этом Правообладатель гарантирует, что все обязательства по выплате вознаграждения авторам и иным правообладателям в отношении ПО и исключительных имущественных прав на него выполнены, и что Пользователь освобожден от обязанности выплачивать вознаграждение каким-либо авторам или иным правообладателям и от ответственности Пользователя за такие выплаты;

- Устранение всех возникающих ошибок в сроки, согласованные Сторонами в Приложении № 4 к Договору;
- Созданное Правообладателем ПО соответствует всем требованиям действующего законодательства РФ.

3.8. В случае предъявления к Пользователю любых требований, связанных с нарушением исключительных и иных прав третьих лиц при создании ПО (модификации ПО), или непосредственно в созданном Правообладателем ПО или модифицированном ПО, Правообладатель, при условии получения своевременного уведомления от Правообладателя, обязуется:

- немедленно после получения уведомления от Пользователя принять меры к урегулированию споров с третьими лицами, вступить в судебный процесс на стороне Пользователя и предпринять все зависящие от него действия с целью исключения Пользователя из числа ответчиков;
- возместить Пользователю понесенные судебные расходы, расходы и убытки, вызванные применением мер обеспечения иска и исполнения судебного решения, и выплаченные по судебному решению Пользователем третьему лицу в качестве суммы за нарушение исключительных (авторских и иных) прав (интеллектуальной собственности), а также иные убытки, понесенные Пользователем в связи с несоблюдением Правообладателем положений, изложенных в настоящем разделе Договора;

3.9. Требования и гарантии, изложенные в пп. 3.7. – 3.8. (включая подпункты) в равной степени касаются любых третьих лиц, привлеченных Правообладателем к созданию ПО, в том числе и третьих лиц, за действия которых Правообладатель будет нести ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.10. Пользователь не обязан представлять Правообладателю отчеты об использовании Программы.

4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МОДИФИКАЦИИ ПО.

Стороны определили, что настоящим разделом Договора регламентируются условия существенной модификации ПО, т.е. модификации, результатом которой является значительное изменение функций ПО при этом требующей значительного привлечения ресурсов Правообладателя для его исполнения.

Условия взаимодействия сторон при текущей модификации ПО определены разделом 8 Приложения 4 к Договору.

4.1. Требования Пользователя к настройке, адаптации и модификации ПО (далее по тексту – модификации ПО) указываются Сторонами в соответствующем Техническом задании, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. По мере необходимости Техническое задание на модификацию ПО направляется Правообладателю Пользователем.

Техническое задание направляется Правообладателю любым из способов, предусмотренных п. 10.3. настоящего Договора.

В Техническом задании Пользователя должны быть указаны:

- Приоритет его исполнения Правообладателем;
- Наименование разрабатываемой Правообладателем модификации;
- технические требования Пользователя к разрабатываемой Правообладателем модификации ПО;
- Предполагаемые сроки разработки Правообладателем соответствующей модификации ПО;
- Предполагаемые сроки тестирования Правообладателем разработанной модификации ПО;
- Предполагаемые сроки совместного с Пользователем тестирования ПО, разработанного Правообладателем;
- условия передачи разработанной модификации ПО Пользователю;
- иные условия;

Правообладатель

Пользователь

4.3. Правообладатель, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения обязан рассмотреть полученное Техническое задание Пользователя, оценить возможность исполнения его на заданных Пользователем условиях, в том числе на соответствие результата оказанных услуг результатам, ожидаемым Пользователем, нормам действующего законодательства РФ и т.п.

4.4. Правообладатель, при рассмотрении Технического задания Пользователя, обязан немедленно предупредить Пользователя при обнаружении (в том числе, включая, но не ограничиваясь):

- непригодности или недоброкачества предоставленных Пользователем исходных данных (в том числе документации, связанных ПО и т.п.);
- возможных неблагоприятных для Пользователя или третьих лиц последствий модификации ПО на условиях Технического задания;
- невозможности модификации ПО, на заявленных Пользователем условиях, соответствующего ожиданиям Пользователем;
- иных не зависящих от Правообладателя обстоятельств, которые грозят эффективности использования ПО либо создают невозможность оказания услуг по его модификации в указанный срок.

4.5. О выявленных недостатках (в том числе, включая, но не ограничиваясь, недостатках, перечисленных в п. 4.4. Договора) Технического задания Правообладатель обязан немедленно уведомить Пользователя и отказаться от исполнения Технического задания или предложить внести в него изменения;

4.6. ТЗ считается принятым в работу при условии его подписания обеими Сторонами.

В целях оперативности, Стороны вправе обмениваться подписанным ТЗ способами, предусмотренными п. 10.3. Договора.

4.7. Правообладатель должен своевременно уведомить Пользователя о завершении модификации ПО (в том числе об окончании тестирования ПО силами Правообладателя) и согласовать с Пользователем дату и время совместного тестирования модифицированного ПО.

4.8. В случае выявления недостатков в ПО на стадии тестирования, Правообладатель в согласованные с Пользователем сроки обязан внести необходимые изменения (исправления) в модифицированное ПО, после чего осуществить повторные тестирования модифицированного ПО как силами Правообладателя, так и с обязательным участием Пользователя.

4.9. Результаты положительного совместного тестирования оформляются в рамках Акта о составе выполненных за отчетный месяц работ с указанием готовности или неготовности того или иного результата.

После успешного тестирования модифицированное ПО устанавливается на серверах Пользователя и работает 14 календарных дней в режиме опытной эксплуатации. Любые найденные в этот период недоработки ПО считаются негарантированными, так как процесс опытной эксплуатации является частью процесса создания модифицированного ПО.

4.10. На основании Акта о результатах тестирования осуществляется передача Пользователю модифицированного ПО.

Передача модифицированного ПО осуществляется на условиях, указанных в Техническом задании, и оформляется Актом приема-передачи, изготавливаемом Правообладателем и подписываемом обеими Сторонами.

4.11. Правообладатель предоставляет гарантию на модифицированное ПО – 12 месяцев с момента его передачи Пользователю.

4.12. В случае выявления недостатков в модифицированном ПО после его передачи Пользователю (п. 4.10. Договора), Правообладатель в кратчайшие сроки (согласованные с Пользователем), обязан внести необходимые изменения (исправления) в ПО и провести тестирование исправленного модифицированного ПО как силами Правообладателя, так и с обязательным участием Пользователя.

4.13. Стороны понимают, что в результате модификации ПО появляется новый результат интеллектуальной деятельности – модифицированное ПО.

Настоящим Стороны определили, что исключительные права на модифицированное ПО, права на использование которого передаются по настоящему Договору, принадлежат Правообладателю.

Права использования модифицированного ПО передаются Пользователю на условиях лицензии, определенных в разделе 3 Договора и Приложении № 2 к Договору.

Стороны согласовали, что стоимость передачи прав использования модифицированного ПО включена в размер вознаграждения Правообладателя, указанный в п. 2.1. Договора и отдельно Пользователем не оплачивается.

Права использования модифицированного ПО передаются Пользователю с момента передачи Пользователю модифицированного ПО (п. 4.10. Договора).

Правообладатель

Пользователь

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХПОДДЕРЖКИ ПО.

5.1. В рамках оказания услуг технической поддержки ПО Правообладатель:

- обеспечивает работоспособность ПО (включая ее доработанные (модифицированные) версии) в режиме с 09.00 до 19.00 московского времени (UTC +3) в рабочие дни в соответствии с заявленными Пользователем функциональными характеристиками и требованиями к ПО, указанными в том числе в соответствующем Техническом задании;
- устранение выявленных дефектов ПО.

Заявка на устранение направляется уполномоченным работником Пользователя (пункт 5.4.). Устранение дефектов производится в сроки, определенные в приложении № 4 к настоящему Договору.

5.2. Настоящим Стороны определили, что приоритетными для Пользователя являются требования ЦБ РФ, предъявляемые к подобному ПО.

В случае получения требования от ЦБ РФ, Пользователь обязан, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения требования, направить его для исполнения Правообладателю.

В случае получения такого требования от Пользователя, Правообладатель обязан:

- Немедленно связаться с Пользователем и определить срок его исполнения;
- При наличии в работе иных задач от Пользователя, согласовать с Пользователем возможность приостановления их исполнения в целях скорейшего исполнения требования ЦБ РФ.

При невозможности приостановления их исполнения – согласовать с Пользователем приоритет их выполнения (при условии, что требование ЦБ РФ исполняется вне очереди);

- Исполнить требование в кратчайший возможный срок, обсуждаемый Сторонами, но не позднее срока, установленного таким требованием (при условии надлежащего исполнения Пользователем своей обязанности по своевременной передаче требования Правообладателю (абз. 2 настоящего пункта договора) и объективной исполнимости задачи в указанные в требовании сроки).

5.3. Стороны определили, что услуги техподдержки подлежат ежемесячной оценке по определенным критериям качества.

Критерии качества оказания услуг Правообладателем по технической поддержке установлены в Приложении № 4 к настоящему Договору.

5.4. Уполномоченными работниками Пользователя являются любые сотрудники Пользователя, обратившиеся со следующих адресов электронной почты:

– _____@_____.com,

либо обратившиеся посредством службы мгновенного обмена сообщениями (Telegram) с номера: +7XXXXXXXXXX.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, нарушение прав другой стороны в сфере авторского права, нарушение исключительных прав другой Стороны, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

6.2. В случае нарушения обязательств по оплате работ/услуг свыше 7 (семи) банковских дней, Правообладатель имеет право потребовать оплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от неоплаченной в срок стоимости работ/услуг за каждый день просрочки. Общая сумма неустойки, рассчитываемая и подлежащая уплате в соответствии с настоящим пунктом Договора, за каждый факт (случай) нарушения не может превышать 20% (двадцати процентов) от стоимости выполненных работ/оказанных услуг. Требование пени вступает в силу с момента выставления счета на оплату пени.

6.3. В случае нарушения Правообладателем сроков передачи Пользователю прав использования ПО, предусмотренных пунктом 3.5. Договора, Пользователь вправе, на основании письменной претензии, потребовать от Правообладателя выплаты штрафа в размере 10% от размера вознаграждения Правообладателя, указанного в п. 2.1. настоящего Договора;

6.4. В случае нарушения сроков оказания услуги по модификации ПО, согласованных Сторонами в соответствующем Техническом задании, Пользователь вправе, на основании письменной претензии, потребовать от Правообладателя выплаты штрафа в размере 0,1% от размера вознаграждения Правообладателя, указанного в п. 2.6. настоящего Договора, за каждый календарный день просрочки, но не более 20% от размера вознаграждения Правообладателя, указанного в п. 2.6. настоящего Договора;

Правообладатель

Пользователь

6.5. Стороны определили, в случае если качество оказанных услуг техподдержки ПО в отчетном месяце соответствует критериям «Низкий» или «Неприемлемый», то Пользователь вправе удержать из абонентской платы Правообладателя штраф в следующих размерах:

- при оценке качества оказанных услуг по техподдержке как «Низкий» - размер штрафа составляет 100 000 (сто тысяч) руб. 00 коп.
- при оценке качества оказанных услуг по техподдержке как «Неприемлемый» - размер штрафа составляет 250 000 (двести пятьдесят тысяч) руб. 00 коп.

При этом общая сумма штрафов, удерживаемых Пользователем, не может быть более размера абонентской платы за 1 календарный месяц (п. 2.6. Договора);

6.6. В случае если в связи с нарушением срока исполнения требований ЦБ РФ к ПО (при условии надлежащего исполнения Пользователем своей обязанности по своевременной передаче требования Правообладателю (п. 5.2. договора)) или по причине несоответствия работы ПО требованиям действующего законодательства РФ, Пользователь будет привлечен к ответственности, Правообладатель обязуется в 3-х-дневный срок с даты получения соответствующего требования Пользователя компенсировать Пользователю все документально подтвержденные штрафы, подлежащие уплате Пользователем.

6.7. Правообладатель несет ответственность за весь ущерб и причиненные Пользователю, ненадлежащим функционированием ПО, произошедшим сбоем в Программе и другими недостатками работоспособности ПО, произошедшими по вине Правообладателя. В случае ненадлежащей работы ПО, Правообладатель обязан доказать отсутствие своей вины. В случае возникновения сбоя в работе ПО Пользователь осуществляет письменный обоснованный расчет убытков, а Правообладатель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения претензии с указанным расчетом компенсировать указанные убытки.

6.8. В случае нарушения условий о конфиденциальности виновная Сторона выплачивает другой стороне штраф в размере 1 000 000 (Один миллион) рублей, а также возмещает реальный ущерб в части, не покрытой штрафом, но не более размера вознаграждения Правообладателя за 2 месяца оказания услуг, предшествующих дате предъявления соответствующего требования, или вознаграждения, предусмотренного п. 2.1. Договора, если условие о вознаграждении за услуги неприменимо.

6.9. В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Правообладателем обязанностей, предусмотренных п. 9.3.1. Договора, Правообладатель обязан уплатить Пользователю штраф в размере 3 000 000 (три миллиона) руб. 00 коп. в срок, не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента предъявления Пользователем соответствующего требования.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. За исключением раздела 1 Договора, все условия Договора, любая передаваемая Пользователем Правообладателю информация в рамках оказания услуг техподдержки или модернизации ПО по настоящему Договору являются информацией конфиденциального характера.

Под информацией конфиденциального характера (или конфиденциальной информацией) по смыслу настоящего Договора понимается любая информация, которая передается разглашающей (передающей) стороной принимающей (получающей) стороне в рамках целей, предусмотренных настоящим Договором.

7.2. Приоритетным способом направления и обмена Конфиденциальной информацией является переписка по электронной почте. Стороны признают переписку по электронной почте письменной формой обмена информацией, а отправленные по электронной почте документы - равными по юридической силе документам на бумажном носителе.

Пользователь заявляет следующий(-ие) e-mail адрес(-а) в качестве адреса(-ов), используемого(-ых) для направления и обмена Конфиденциальной информацией:

_____.@_____.com.

Правообладатель заявляет следующий(-ие) e-mail адрес(-а) в качестве адреса(-ов), используемого(-ых) для направления и обмена Конфиденциальной информацией:

_____.@_____.com

Указанные в настоящем пункте e-mail адреса Сторон являются основными, если иное не будет предусмотрено Договором, или не закрепилось между Сторонами, как обычай делового оборота (один и более раз использовалось Сторонами для направления и обмена Конфиденциальной информацией).

Стороны самостоятельно следят за доступом к почтовым ящикам, самостоятельно несут все риски, связанные с выходом из строя, сбоями в работе, ненадлежащим использованием работниками и/или соисполнителями Сторон либо третьими лицами данных почтовых ящиков.

В случае изменения одного или нескольких заявленных в настоящем пункте e-mail адреса(-ов) сторона обязана уведомить контрагента в устной форме незамедлительно и в течении 3 (трех) рабочих

Правообладатель

Пользователь

дней в письменной форме, предоставить для электронной связи новый(-ые) адрес(-а) и проследить за тем, чтобы вся Конфиденциальная информация была удалена с неактуального более e-mail адреса.

7.3. Альтернативными способами направления и обмена Конфиденциальной информацией являются способы направления и обмена информацией между Сторонами посредством службы мгновенного обмена сообщениями (мессенджеров).

Пользователь заявляет следующий(-ие) номер(-а) телефона(-ов) (включая привязанные к ним любые мессенджеры) в качестве номера(-ов) телефона(-ов), используемых для направления и обмена Конфиденциальной информацией:

+7XXXXXXXXXX.

Правообладатель заявляет следующий(-ие) номер(-а) телефона(-ов) (включая привязанные к ним любые мессенджеры) в качестве номера(-ов) телефона(-ов), используемых для направления и обмена Конфиденциальной информацией:

+7XXXXXXXXXX;

Указанные в настоящем пункте номера телефонов Сторон являются основными, если иное не будет предусмотрено Договором, или не закрепилось между Сторонами, как обычай делового оборота (один и более раз использовалось Сторонами для направления и обмена Конфиденциальной информацией).

Стороны самостоятельно следят за доступом к телефонам, самостоятельно несут все риски, связанные с ненадлежащим использованием работниками и/или соисполнителями Сторон либо третьими лицами, Конфиденциальной информации, полученной посредством телефонной связи

В случае изменения одного или нескольких заявленных в настоящем пункте номеров телефона, сторона обязана уведомить контрагента в устной форме незамедлительно и в течении 3 (трех) рабочих дней в письменной форме, предоставить для связи новый(-ые) номера телефонов (контакты) и проследить за тем, чтобы вся Конфиденциальная информация была удалена с неактуального более носителя (телефона).

7.4. Если иное не определено Сторонами, то любая информация, передаваемая способами, предусмотренными п.п. 7.2., 7.3 Договора, признается Сторонами Конфиденциальной информацией.

7.5. Стороны обязуются не разглашать каким-либо третьим лицам, кроме своих работников, любую информацию, полученную от другой стороны по настоящему Договору или в связи с его исполнением, содержание настоящего Договора, в том числе в случае реорганизации или ликвидации получившей информацию стороны, за исключением случаев, когда разглашение такой информации необходимо по законодательству РФ, и за исключением той информации, которая стала публично известной и общедоступной в результате действий третьего лица, а также той информации, которая связана с реализацией Правообладателем своего исключительного права на Программу. С работниками, задействованными Правообладателем при исполнении Договора, должны быть подписаны обязательства о неразглашении конфиденциальной информации.

7.6. В рамках Договора под разглашением такой конфиденциальной информации понимается любое действие или бездействие получившей информацию стороны, в результате которого конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, электронной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия передавшей стороны.

7.7. Стороны обязуются использовать полученную друг от друга информацию исключительно для целей исполнения настоящего Договора.

7.8. По истечении срока действия настоящего Договора стороны обязуются вернуть друг другу или уничтожить любые документы, содержащие такую конфиденциальную информацию и полученные ими в связи с заключением и исполнением настоящего Договора.

7.9. Настоящий Договор не предусматривает передачу Правообладателю персональных данных клиентов Пользователя и/или предоставления доступа к ним, однако, в случае если Правообладатель получит такие персональные данные для целей оказания услуг, Правообладатель обязуется обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных клиентов Пользователя, а также представителей Пользователя (далее – «Персональные данные») в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, а также в следующем порядке и на следующих условиях:

В соответствии с действующим законодательством РФ Правообладатель обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты Персональных данных от неправомерного и случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.

Правообладатель в соответствии с Договором вправе обрабатывать Персональные данные только для целей и в объеме, необходимых для исполнения Правообладателем Договора.

Правообладатель обязуется не допускать распространения Персональных данных без согласия Пользователя, субъекта Персональных данных или наличия иного законного основания.

Правообладатель

Пользователь

Правообладатель обязан по достижении цели обработки Персональных данных уничтожить их в течение 2 (Двух) рабочих дней.

Правообладатель обязан в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты получения соответствующего письменного требования от Пользователя и/или от уполномоченного государственного органа прекратить обработку Персональных данных и уничтожить Персональные данные, даже если цель обработки Персональных данных еще не достигнута.

Правообладателем обязуется выполнять иные требования, предъявляемые законодательством РФ в области обработки персональных данных в случае наличия таковых.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться в претензионном порядке. Срок ответа на претензию – 5 (пять) рабочих дней.

8.2. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры разрешаются в Арбитражном суде г. Москва и Московской области.

9. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Стороны вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор по взаимному письменному согласию.

9.2. В случае прекращения действия настоящего Договора, в том числе по инициативе любой из Сторон (п. 9.3. Договора) или взаимному соглашению Сторон, Правообладатель обязан:

- обеспечивать функционирование ПО на прием денежных средств от заемщиков и вывод денежных средств инвесторами,
- поддерживать работоспособность ПО в части учета приема на номинальный счет Пользователя и распределения по открытым в рамках номинального счета учетным счетам инвесторов инвестиционной платформы платежей, поступающих на номинальный счет Пользователя в погашение задолженностей по договорам займа и иным сделкам, заключенным на этой инвестиционной платформе, оператором которой является Пользователь.

9.3. Условия одностороннего расторжения Договора (в части услуг техподдержки и модификации ПО).

9.3.1. В случае одностороннего отказа от исполнения настоящего Договора по инициативе Правообладателя, не связанной с нарушением Пользователем условий Договора, поименованных в п. 9.3.2. Договора, Правообладатель обязан письменно уведомить об этом Пользователя в срок не позднее, чем за 6 (шесть) календарных месяцев до даты планируемого отказа.

В течение указанного срока (6 (шесть) календарных месяцев) Правообладатель обязан:

- в полном объеме оказывать услуги техподдержки и (при необходимости) модификации ПО,
- оказать консультационные услуги при подборе Пользователем персонала для работы с ПО;
- оказать услуги обучения персонала Пользователя услугам техподдержки ПО.
- передать Пользователю незашифрованный (применимый к использованию) исходный код ПО в срок не позднее 1 (одного) календарного месяца с даты уведомления Правообладателя об одностороннем отказе Правообладателя от исполнения настоящего договора в части услуг техподдержки и модификации ПО.

В течение указанного срока (6 (шесть) календарных месяцев) Пользователь оплачивает услуги Правообладателя в соответствии с п. 2.6. Договора. Стоимость передаваемых исходных кодов ПО и услуг по подбору и обучению персонала Пользователя включены в стоимость услуг по техподдержке и отдельно Пользователем не оплачивается.

В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Правообладателем обязанностей, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Правообладатель обязан в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения требования Пользователя, передать последнему исходный код на ПО / модифицированное ПО, созданное Правообладателем по настоящему Договору;

9.3.2. Правообладатель вправе, в случае существенного нарушения Пользователем условий настоящего договора, отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем порядке.

К существенным нарушениям условий Договора со стороны Пользователя относятся:

- Невыплата (либо не полная выплата) в течение 2 (двух) и более месяцев подряд абонентской платы (п. 2.6. Договора);
- Нарушение Пользователем условий лицензии, предусмотренной разделом 3 Договора, приложением № 2 к Договору;

Правообладатель

Пользователь

В указанных выше случаях, Договор (в части услуг техподдержки и модификации ПО) прекращает свое действие по истечении 10 рабочих дней с момента получения Пользователем уведомления об одностороннем отказе Правообладателя от исполнения условий Договора;

9.3.4. Пользователь вправе, в случае существенного нарушения Правообладателем условий настоящего договора, отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем порядке.

К существенным нарушениям условий Договора со стороны Правообладателя относятся:

- оказание услуг техподдержки ПО с качеством оказанных услуг, соответствующим критерию «Неприемлемый» (Приложение № 4 к Договору) в течение 2 (двух) месяцев подряд;
- оказание услуг техподдержки ПО с качеством оказанных услуг, соответствующим критерию «Неприемлемый» (Приложение № 4 к Договору) в течение 3 (трех) из 6 (шести) последних месяцев;

В указанных выше случаях, Договор (в части услуг техподдержки и модификации ПО) прекращает свое действие по истечении 10 рабочих дней с момента получения Правообладателем уведомления об одностороннем отказе Пользователя от исполнения условий Договора, при этом Правообладатель обязуется передать Пользователю незашифрованный (применимый к использованию) исходный код ПО не позднее последнего дня срока действия договора.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами или уполномоченными представителями Сторон.

10.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, из которых один находится у Правообладателя, второй - у Пользователя.

10.3. Все переговоры и согласования по настоящему Договору производятся по телефону, факсу, с помощью электронной почты, почтовой связи или при личных встречах уполномоченных представителей Сторон.

Стороны согласовали, что для ускорения документооборота между сторонами, документы, полученные по факсу, электронной почте, с помощью системы мгновенного обмена сообщениями (мессенджер Telegram) по реквизитам стороны, указанным в п.5.4 настоящего договора, имеют юридическую силу до момента получения оригиналов таких документов.

Любые документы по настоящему договору считаются полученными контрагентом в следующих случаях (в зависимости от способа отправки и от того какой из них наступит ранее):

- с момента получения Стороной – инициатором отправки документа (файла) статуса «Доставлено» или иного аналогичного статуса (в случае отправки документов (файлов) посредством электронной почты и/или системы мгновенного обмена сообщениями (мессенджер)),
- либо с момента получения Стороной – инициатором отправки документа статуса факсимильного письма «Доставлено» или иного аналогичного статуса (в случае отправки копии документов посредством факсимильной связи),
- либо с момента получения контрагентом документов посредством почтовой связи. Момент (дата) доставки указана в почтовом уведомлении о доставке корреспонденции в адрес контрагента (в случае отправки документов посредством почтовой связи),
- либо с момента передачи документов сотруднику контрагента (в случае вручения документов нарочным).

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Правообладатель:

ООО «КраудСервис» в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава

Пользователь:

ООО " _____ "

_____ Правообладатель

_____ Пользователь

Подписи Сторон

Правообладатель
ООО «КраудСервис»

Пользователь
ООО «_____»

Генеральный директор

_____ / _____ /

М.П.

_____ / _____ /

М.П.

_____ **Правообладатель**

_____ **Пользователь**

Техническое задание по разработке ПО

Во исполнение условий Договора, Правообладатель обязуется за вознаграждение, на основании принадлежащей Правообладателю программы для ЭВМ «Инвестиционная платформа для краудлендинга (259-ФЗ)» разработать и передать Пользователю работоспособную программу для ЭВМ, отвечающую всем изложенным в настоящем задании техническим требованиям.

I. Разрабатываемое Правообладателем ПО, должно обладать следующим функционалом:

- 1) Позволяет пополнять баланс лицевого счета инвестора и заемщика методом перечисления денег на номинальный счет в МодульБанке с типовой формулировкой основания платежа.
- 2) Позволяет инвестору включить и выключить функцию роботизированного инвестирования денег на его лицевом счете.
- 3) Позволяет выполнить гашение займа с распределением средств по инвесторам:
 - плановое гашение займа в конце срока займа;
 - частичное опережающее график гашение недоступно;
 - полное опережающее гашение;
 - гашение займа при переходе в дефолт и истребованием всей суммы займа.
- 4) Позволяет инвесторам и заемщикам создавать заявки на вывод средств с указанием счетов-получателей и подписанием СМС-кодами с автоматическим созданием платежных поручений на номинальном счете Пользователя в МодульБанке.
- 5) Позволяет изолировать персональные данные инвесторов и заемщиков (за исключением публичных) от Правообладателя при сохранении возможности обслуживания системы при поддержке сотрудника Пользователя.
- 6) Позволяет создать личные кабинеты пользователей ПО на основе номеров сотовых телефонов инвесторов, загружаемых в область персональных данных ПО для аутентификации.
- 7) Позволяет автоматически переводить займы в просроченный статус на основе согласованных сторонами критериев.
- 8) Предоставляет в виде онлайн-страниц в личном кабинете инвестора информацию:
 - содержимое лицевого счета;
 - список инвестированных займов с разбивкой по текущим, возвращенным и просроченным;
 - список текущих ожидающих финансирования займов;
 - настройку параметров личного кабинета;
 - выписку движения средств по лицевому счету;
 - список полученных и собираемых займов.
- 9) Производит расчет НДФЛ (по ставке 13%) для инвесторов-физических лиц.

II. Срок выполнения работ по разработке ПО:

- с даты подписания Договора по 07.04.2021 г. (включительно) – разработка и установка ПО. Под установкой Стороны понимают оказание Правообладателем услуг по консультированию Пользователя при развертывании им ПО на серверах Пользователя;
- с 07.04.2021г. по 12.04.2021г. (включительно) - тестирование ПО (в том числе совместное с Пользователем). О времени совместного тестирования ПО, Правообладатель обязан заранее (не позднее чем за 1 день до планируемой даты совместного теста) уведомить Пользователя и обеспечить возможность участия Пользователя в совместном тесте.
- Начиная с 13.04.2021г. приемка Пользователем разработанного ПО.

III. Результатом выполненных работ должно являться ПО, обладающее всем функционалом, описанным в п. I настоящего Приложения, в котором исправлены все несоответствия и недостатки, указанные Пользователем во время предварительной приемки, если таковые имелись, а также иные ошибки, выявленные в процессе функционирования ПО до даты окончательной приемки.

Наличие минорных ошибок в результате работ, не влияющих на работоспособность ПО в заявленных Пользователем целях и на логику работы ПО, не является основанием для отказа от приемки работ Пользователем. Правообладатель обязуется устранить минорные ошибки за свой счет и в согласованные Сторонами сроки.

Правообладатель

Пользователь

Пользователь обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Правообладателя Акта сдачи-приемки выполненных Работ подписать указанный акт или, в тот же срок, направить Правообладателю мотивированный отказ.

В случае, если Пользователь по истечении указанного срока не направит в адрес Правообладателя мотивированный письменный отказ от окончательной приемки результатов Работ или подписанный Акт сдачи-приемки выполненных Работ, Работы считаются выполненными Правообладателем надлежащим образом и принятыми Пользователем, а Акт окончательной сдачи-приемки выполненных Работ подписанным Пользователем.

В случае направления мотивированного отказа наступают последствия, предусмотренные пунктами 4.8. Договора

Исключительное право на разработанное ПО принадлежит Правообладателю.

Пользователю предоставляется неисключительная лицензия на ПО на условиях, описанных в разделе 3 и Приложении № 2 к Договору.

Пользователь

ООО «_____»

Правообладатель

ООО «КраудСервис»

Генеральный директор

_____/_____/

М.П.

_____/_____/

М.П.

Правообладатель

Пользователь

Условия предоставления неисключительной лицензии на ПО

Правообладатель предоставляет Пользователю право на использование ПО на территории всех стран мира на следующих условиях:

1. с даты окончательной приемки – на условиях неисключительной лицензии на весь срок действия исключительного права на ПО. Данная лицензия включает в себя также право использования всех обновленных и модифицированных версий ПО;

2. Изменение Стороны Правообладателя (передача принадлежащих ему исключительных прав на ПО третьему лицу) не является основанием для изменения условий использования ПО / модифицированного ПО Пользователем;

3. Правообладатель предоставляет Пользователю права использования ПО следующими способами:

- запись и хранение ПО в памяти ЭВМ и осуществление любых действий, необходимых для функционирования ПО в соответствии с его назначением, а также обеспечения функционирования ПО в рамках сервиса Пользователя (далее – сервис Пользователя). Адрес Сервиса Пользователя в сети Интернет согласовывается Сторонами отдельно;
- использование ПО в сети Интернет в соответствии с его назначением;
- изготовление копии ПО при условии, что эта копия предназначена только для архивных целей или для восстановления работоспособности ПО. Использование копии ПО в иных целях запрещено;
- предоставление доступа к ПО третьим лицам для сервисного обслуживания или с любой иной целью, направленной на функционирование сервиса Пользователя и на осуществление текущей операционной деятельности Пользователя, при этом договоры с такими третьими лицами должны предусматривать ограничения по использованию ПО - только в целях оказания услуг Пользователю такими третьими лицами.
- переработка/доработка ПО силами Правообладателя

Правообладатель запрещает Пользователю использование ПО следующими способами:

- передача Пользователем третьим лицам полностью или частично ПО, копий ПО, производных продуктов, документации к ПО, паролей и/или ключей доступа к хранилищам исходных и/или компилированных кодов ПО с целью предоставления возможности оказания такими третьими лицами деятельности, аналогичной деятельности Пользователя (кроме полной передачи прав и обязанностей Пользователя согласно п. 2.11 Договора).

4. Пользователь вправе предоставлять сублицензии на ПО третьим лицам, являющимся конечными пользователями Сервиса Пользователя, на условиях по усмотрению Пользователя и без предварительного согласования с Правообладателем.

5. Пользователь не вправе использовать ПО следующими способами:

5.1. упоминание ПО в публикациях, выступлениях без ссылки на компанию Правообладателя в качестве лицензиара (ограничение действует только в течение срока оказания Правообладателем услуг техподдержки ПО);

5.2. вскрытие технологии, деассемблирование, декомпиляцию ПО, извлечение исходного кода ПО и/или его компонентов до официально передачи исходного кода ПО по акту приема-передачи;

5.3. полное или частичное включение ПО или любых его компонентов в другие программы для ЭВМ, переработка собственными силами или с привлечением третьих лиц.

По окончании оказания Правообладателем услуг техподдержки ПО, ограничения, предусмотренные пп. 5.1. – 5.3. настоящего Приложения считаются снятыми, а права, предусмотренные пп. 5.1. – 5.3. настоящего Приложения, считаются предоставленными Пользователю;

6. Право использования ПО, прямо не указанное в Договоре или в настоящем Приложении, не считается предоставленным Пользователю;

7. Пользователь не обязан представлять Правообладателю отчеты об использовании ПО;

8. Лицензия, предоставляемая по настоящему Договору, действует в отношении всего содержимого ПО, в частности в отношении:

- программ для ЭВМ, обеспечивающих функционирование ПО;
- дизайна (графики, расположения элементов оформления ПО и т.п.);

- всех иных элементов ПО, в том числе изображений, текстов, контента и других элементов ПО;

9. Правообладатель гарантирует, что он обладает всеми необходимыми для заключения и исполнения Договора правами на ПО, на все в совокупности и на каждый в отдельности из перечисленных элементов ПО. Правообладатель также гарантирует, что в ПО не используются никакие элементы, нарушающие права третьих лиц;

10. В случае нарушения Пользователем условий использования ПО, предусмотренных настоящим Приложением, Пользователь, на основании письменной претензии Правообладателя, обязан возместить последнему реальный документально подтвержденный ущерб, причиненный таким нарушением.

Пользователь

ООО «_____»

Правообладатель

ООО «КраудСервис»

Генеральный директор

_____/_____/_____/

М.П.

_____/_____/_____/

М.П.

Правообладатель

Пользователь

Порядок оказания услуг по технической поддержке ПО

1. Во исполнение условий Договора, Правообладатель, с даты приемки Пользователем результатов Работ в соответствии с разделом III Приложения № 1 к Договору, Правообладатель обязуется оказывать Пользователю услуги по технической поддержке и (по мере необходимости) модификации ПО (далее – «Услуги»), а именно:
 - 1.1. Устранение инцидентов (исправление ошибок, перезапуск системы и т.п.),
 - 1.2. Текущее обслуживание (консультирование Пользователя, клиентов Пользователя, решение задач текущего развития Продукта по заданию Пользователя и пр.).Более подробно содержание услуг, а также критерии качества оказания услуг (далее – «Критерии качества оказания услуг») согласованы Сторонами в разделах 4 и 5 Договора и Приложении № 4 к Договору.
2. Услуги оказываются на компьютерах и в помещениях Правообладателя.
3. Условия оплаты услуг по техподдержке Пользователя определены пунктами 2.6. – 2.8. Договора, порядок приемки оказанных Правообладателем услуг определен в п. 2.9. Договора.
4. Иные права и обязанности Пользователя:
 - Пользователь вправе самостоятельно рассматривать обращения клиентов, направленные в службу поддержки, за исключением обращений клиентов, подлежащих рассмотрению Правообладателем в соответствии с Приложением № 4 к Договору (раздел 4 Приложения № 4);
 - Пользователь обязан предоставлять Правообладателю информацию, необходимую для выполнения Правообладателем своих обязательств.
5. Иные права и обязанности Правообладателя:
 - Правообладатель обязан информировать Пользователя с помощью электронной почты по адресу: _____@_____.com
 - о запланированных приостановках предоставления услуг продолжительностью более 2 (двух) минут не позднее 2 рабочих дней до даты приостановки (подобные запланированные приостановки должны быть произведены в промежутке между 23.00 и 06.00 по московскому времени);
 - о незапланированных приостановках в работе ПО в связи с поломками не позднее, чем через 2 часа после обнаружения проблемы. Правообладатель обязан сделать все необходимое, чтобы возобновить работу ПО в кратчайшие сроки.
6. Срок оказания Услуг: с даты окончательной приемки результатов Работ (раздел III Приложения № 1 к Договору) по XX.XX.XXXX г. включительно. Если ни одна из Сторон не уведомит другую за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока о своем намерении расторгнуть Договор в части оказания услуг техподдержки и модификации ПО, договор в этой части считается пролонгированным на тех же условиях на следующий календарный год. Количество пролонгаций не ограничено.
7. В случае прекращения Договора в части оказания Услуг в связи с невозможностью исполнения по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Стороны не обязаны возмещать друг другу какие-либо расходы.
8. Порядок одностороннего отказа от Договора в части оказания услуг Техподдержки и модификации ПО предусмотрен разделом 9 Договора.

Пользователь

ООО «_____»

_____ / _____ /

_____ **Правообладатель**

Правообладатель

ООО «КраудСервис»

Генеральный директор

_____ / _____ /

М.П.

_____ **Пользователь**

М.П.

Приложение № 4
к Договору № _____
от «__» _____ 2021 г.
(далее – Договор).

Критерии качества оказания Услуг Правообладателем

Настоящим Приложением регулируются критерии и способы оценки качества услуг Правообладателя по устранению инцидентов при функционировании ПО и услуг по текущему обслуживанию (техподдержке) ПО, а также разделяются зоны ответственности Пользователя и Правообладателя, определяются шаги Сторон для преодоления кризисных технических инцидентов.

По тексту настоящего Приложения ПО также может именоваться Системой.

Термины «сбой» и «инцидент» в настоящем Договоре используются как синонимы.

1. Структура системы и разделение доступа

Система как комплексное интегрированное решение состоит из исполняемых модулей разработки Правообладателя (далее – «Модули Правообладателя») и разработки Пользователя (далее – «Модули Пользователя»), а также Базы данных Правообладателя, Базы данных Пользователя и Файлового хранилища. Модули и Хранилища могут быть расположены на серверах, управляемых Правообладателем или Пользователем. Хранилища также могут предоставлять различный уровень доступа к данным для Сторон. В таблице ниже приведены способы размещения и уровни доступа Сторон к административному управлению серверами и доступ к данным. Все компоненты системы размещаются на серверах, принадлежащих Пользователю, при этом управление сервером и доступ к данным организуются согласно таблице:

Тип модуля	Управление сервером	Доступ к данным
Модули Правообладателя	Правообладатель	–
Модули Правообладателя	Пользователь	–
Модули Пользователя	Пользователь	–
База данных Правообладателя	Пользователь	Правообладатель – чтение, добавление и изменение данных, кроме колонок персональных данных Модули Правообладателя – чтение, добавление и изменение данных Пользователь – полный доступ
База данных Пользователя	Пользователь	Правообладатель – нет Пользователь - полный
Файловое хранилище	Пользователь	Правообладатель – нет Пользователь - полный
Резервные копии	Пользователь	Правообладатель – нет Пользователь - полный
Сторонние Системы	Внешние владельцы	Правообладатель – нет, Пользователь – в рамках логики работы таких систем

Ограничение доступа Правообладателя имеет целью предотвратить попадание персональных данных клиентов Пользователя к Правообладателю.

Модули Правообладателя должны работать с базой данных Пользователя от имени пользователя с разрешениями на чтение, правку и добавление данных, но без возможности удаления данных (права доступа настраиваются Пользователем в обязательном порядке). Допускается запуск модулей Правообладателя с полным доступом для проведения изменения структуры Базы данных Правообладателя с последующим отключением избыточных прав.

Пользователь имеет пароли доступа ко всем серверам, включая те, которые находятся под контролем Правообладателя. В случае необходимости подключения к такому серверу, Пользователь обязан предупредить Правообладателя сообщением по электронной почте _____@crowd-s.com или в мессенджере Telegram по номеру телефона, указанному в п.5.1, до выполнения входа, а также

Правообладатель

Пользователь

согласовать состав действий на сервере. В противном случае при возникновении инцидента на этом сервере Правообладатель не будет нести ответственности по срокам его решения.

2. Устранение сбоев в работе Системы

Стороны осознают и принимают, что любая система может быть подвержена сбоям. В таблице ниже обозначены виды сбоев с точки зрения бизнес-функций Системы и допустимые сроки их устранения. Решение инцидентов производится в период с 9 до 19 часов (время московское) по рабочим дням или в дополнительное время при наличии у Правообладателя такой возможности. Срок решения отсчитывается с момента уведомления Правообладателя об инциденте согласно п. 5.1 настоящего Приложения, если оно произведено в рабочее время, а если оно произведено не в рабочее время – с момента начала рабочего времени (как это определено выше) после такого уведомления. При наличии проблемы на стороне других систем или модулей, неподконтрольных Правообладателю, допустимый срок решения увеличивается на время, ушедшее на решение проблемы такой системы или модуля. При выявлении такого рода проблем Правообладатель незамедлительно информирует Пользователя по контактному номерам, указанным в п.5.1 настоящего Приложения устно и сообщением в Телеграмм.

№	Бизнес-функция	Срок решения	Примечания, зависимости от сбоев других систем
2.1	Полная недоступность Системы	4 часа	Зависит от хостинга, систем связи, систем защиты, серверов под контролем Пользователя
2.2.	Регистрация пользователя	6 часов	Зависит от сервиса отправки SMS, серверов под контролем Пользователя
2.3.	Пополнение лицевого счета	6 часов	Зависит от банка, серверов под контролем Пользователя. Платежи с неформатным основанием могут штатно отправляться на ручное принятие решения.
2.4.	Начало сбора займа	6 часов	
2.5.	Инвестирование в заем	8 часов или до конца суток (смотря, что позже)	
2.6.	Гашение займа	8 часов или до конца суток (смотря, что позже)	
2.7.	Вывод средств с лицевого счета	6 часов	Зависит от банка, от сервиса отправки SMS, серверов под контролем Пользователя.
2.8.	Переход займа в статус «Дефолт»	8 часов или до конца суток (смотря, что позже)	
2.9.	Предоставление выписки по лицевому счету инвестора	8 часов	

Перечисленные зависимости не являются исчерпывающими.

3. Задачи текущего обслуживания

Задачи текущего обслуживания всегда имеют более низкий приоритет, чем задачи решения инцидентов по сбоям Системы (п.2). Обслуживание производится с 9 до 19 часов (время московское) в рабочие дни. В таблице ниже приведена классификация приоритетов задач по видам обращений. Под временем реакции понимается время с момента направления задачи Правообладателю оговоренными ниже способами до момента отклика Правообладателя, подтверждающего получение задачи.

Правообладатель

Пользователь

Приоритет задачи	Макс. время реакции	Макс. время решения	Виды заявок
Высокий	2 часа	2 раб. дня	<ul style="list-style-type: none"> Консультации по запросам клиентов, связанные с потенциальными ошибками системы или разбором проблемных ситуаций технического характера Факт неверного расчета финансовых проводок Массовое обращение пользователей (от 10) в течение дня по одинаковой ошибке, влекущей возможность остановки получения дохода Пользователем
Нормальный	1 раб. день	3 раб. дня	<ul style="list-style-type: none"> Консультирование сотрудников Пользователя Мелкие улучшения интерфейса, повышающие его понятность для клиента Невозможность использования части функциональности системы, не влекущая остановку получения дохода пользователем Продолжительное (более 3 часов) падение производительности системы (90% ответов сервера более 2 секунд) или внезапный рост использования ресурсов сервера более, чем в 3 раза от нормальных значений с учетом времени суток. Обнаружение уязвимости системы Консультирование клиентов по вопросам, связанным с расчетом платежей, сумм задолженностей, налогов и т.п. (при условии отсутствия возможности самостоятельного консультирования специалистами Пользователя), или техническими предложениями
Низкий	2 раб. дня	10 раб. дней	<ul style="list-style-type: none"> Визуальные правки интерфейса по заданию Пользователя Визуальные правки интерфейса при некорректном отображении браузерами Вопросы несрочной автоматизации Предоставление отчетов о работе Мелкие улучшения интерфейса, повышающие его понятность для клиента;
Фоновый	По согласованию	По согласованию	Пожелания, не влияющие на выполнение целевых функций системы
Проектный	По согласованию	По согласованию	Комплексные задачи с объемом исполнения более 12 человеко-часов.

4. Зоны ответственности и обслуживания

- 4.1. К зоне ответственности Правообладателя относятся задачи по ошибкам, вызванным недоработками в коде Правообладателя, решение проблемных ситуаций, связанных с действиями клиентов Пользователя, если для этого требуется техническое вмешательство в работу Системы, а также обслуживание серверов под управлением Правообладателя.
- 4.2. Пользователь самостоятельно обслуживает серверы, находящиеся под его управлением.
- 4.3. Модули Пользователя обслуживаются Пользователем.
- 4.4. Резервное копирование модулей, расположенных на серверах под управлением Пользователя, производится Пользователем.
- 4.5. Сторонние системы (операторы электронной почты, СМС, системы защиты от атак, источники данных и т.д.) оплачиваются Пользователем самостоятельно по прямым договорам. Правообладатель не имеет доступа к внешним системам, если они содержат персональные

Правообладатель

Пользователь

данные.

5. Порядок обработки обращений

- 5.1. Фиксация задач и отчеты Правообладателя по решению задач фиксируются в системе учета задач Gitlab Правообладателя (далее – Helpdesk). В целях оперативной связи используются следующие контактные телефоны:
 - со стороны Пользователя: +7XXXXXXXXXX
 - со стороны Правообладателя:
+7 XXXXXXXXXXXX.При невозможности дозвониться по указанным номерам обязательно направляется сообщение в мессенджер Телеграмм.
Задачи из п. 2 настоящего Приложения дублируются по указанным номерам Правообладателя в обязательном порядке.
- 5.2. При наличии текущих задач проектного уровня сроки выполнения задач других приоритетов, кроме указанных в п.2 настоящего Приложения, могут быть увеличены по предварительному согласованию с Пользователем по электронной почте или через систему Helpdesk.
- 5.3. Правообладатель совместно с Пользователем ведут базу знаний по решению инцидентов и обращений поддержки. В случае наличия в базе знаний информации о решении проблемы без участия Правообладателя или списка предварительных проверок, Пользователь должен провести такие проверки и выполнить самостоятельные действия и обратиться к Правообладателю только после того, как убедится, что самостоятельное решение инцидента невозможно.
- 5.4. В случае возникновения проблем в Модулях Правообладателя, расположенных на серверах под управлением Пользователя:
 - 5.4.1. Правообладатель может потребовать предоставления доступа к командной консоли сервера с административными правами, если первичные проверки не выявили причин или способов решения проблемы без требования доступа. Данный запрос направляется Правообладателем незамедлительно по контактными номерам Пользователя, указанным в п.5.1 настоящего Приложения, устно и сообщением в Телеграмм.
 - 5.4.2. Пользователь имеет право подключиться к удаленной трансляции экрана Правообладателя с помощью программы TeamViewer для контроля действий Правообладателя.
 - 5.4.3. Правообладатель обязан соблюдать положения Договора о конфиденциальности и работе с персональными данными в процессе работы с сервером.
 - 5.4.4. В случае необходимости предоставления доступа к серверу, срок решения инцидента увеличивается на время между запросом Правообладателя на предоставление доступа и его получением. Фактическое время получения доступа фиксируется Правообладателем в порядке, установленном в п.5.1. настоящего Приложения, в противном случае доступ считается предоставленным в момент обращения.
 - 5.4.5. В течение всего времени работы над задачей технический сотрудник (системный администратор) Пользователя должен быть готов к выполнению заданий Правообладателя по обслуживанию системы.
 - 5.4.6. В случае необходимости предоставления диагностической информации, содержащей персональные данные клиентов Пользователя, информация должна предоставляться техническим сотрудником Пользователя в обезличенном виде по запросу Правообладателя в течение всего времени выполнения задачи по запросу не более чем за 15 минут.
- 5.5. В случае внесения изменений Пользователем в работу Модулей Пользователя, влекущих изменения в интеграции с Модулями Правообладателя, Пользователь обязан уведомить Правообладателя за 5 рабочих дней до предполагаемого развертывания таких модулей в системе. Правообладатель вправе запросить дополнительное время для анализа изменений в случае существенного объема таковых.
- 5.6. Информационное консультирование клиентов системы производится Пользователем своими силами. При необходимости Правообладатель может быть привлечен к технической части консультаций. Ответ предоставляется сотруднику Пользователя без прямого контакта Правообладателя с клиентом во избежание передачи персональных данных клиента.
- 5.7. Ручная корректировка данных в Базе данных Правообладателя (проведение финансовых проводок, нетипичные случаи и т.д.) осуществляется Правообладателем только в той части

Правообладатель

Пользователь

данных, которые ему доступны. Количество таких обращений, не связанных с ошибками, не может превышать 15 в месяц.

- 5.8. Суммарный объем задач по всем видам заявок, связанных с текущим обслуживанием, включая консультирование клиентов, не может превышать 100 человеко-часов в месяц. В данном объеме не учитывается время, затраченное Правообладателем на исправление ошибок, допущенных Правообладателем при разработке Продукта.
- 5.9. При превышении числа часов на выполнение Услуг по текущему обслуживанию Продукта Стороны могут согласовать дополнительный объем Услуг, исходя из ставки за час, указанной в п. 2.8. Договора.

6. Порядок обеспечения отказоустойчивости системы

- 6.1. Резервное копирование базы данных и модулей, установленных на управляемых Пользователем серверах, выполняется силами Пользователя. Пользователь обязуется выполнять резервное копирование базы данных и файлового хранилища в режиме реального времени (восстановление point in time).
- 6.2. Резервное копирование Модулей Правообладателя, расположенных на серверах под управлением Правообладателя, выполняется силами Правообладателя.
- 6.3. Восстановление из резервных копий в случае повреждения системы производится специалистами той стороны, которая контролирует сервер с поврежденным модулем.
- 6.4. Исходные коды и скомпилированные модули Правообладатель хранит на контролируемом им сервере и самостоятельно выполняет резервное копирование.
- 6.5. В случае решения Пользователя создать резервную установку системы в другом центре обработки данных, установка архитектуры системы производится сторонами в соответствии с их уровнями доступа к модулям.

7. Порядок расчета уровня нарушения критериев качества оказания услуг

- 7.1. Ежемесячно на базе данных системы Helpdesk фиксируется количество задач, по которым нарушены сроки решения, оговоренные в разделах 2 и 3 настоящего приложения («Просроченные задачи»).
- 7.2. В оценку сроков исполнения включаются только те задачи, в возникновении или просрочке решения которых есть вина Правообладателя.
- 7.3. При злонамеренном воздействии третьих лиц на систему Правообладатель работает над устранением проблем, но не может отвечать по срокам решения проблемы.
- 7.4. Оценка качества **услуг по устранению инцидентов**:
- 7.4.1. При оценке качества услуг по устранению инцидентов учитываются нарушения сроков решения инцидентов из п. 2 настоящего Приложения.
- 7.4.2. Услуги по устранению инцидентов являются некачественными при выполнении хотя бы одного из условий:
- 1) 5 и более просрочек решения инцидентов в течение одного календарного месяца,
 - 2) полная недоступность системы (п. 2.1 настоящего Приложения) более 12 часов в месяц, включая следующие штатные ситуации:
 - Не учитываются периоды недоступности системы длительностью до 2 минут, так как штатный процесс перезапуска системы при обновлении версии типично занимает до 2 минут.
 - Не учитывается недоступность системы, вызванная плановым техническим обслуживанием по предварительно согласованному Сторонами графику.
- 7.5. Оценка уровня качества **услуг по текущему обслуживанию**:
- 7.5.1. В зависимости от количества просроченных задач уровень качества услуг по текущему обслуживанию Продукта характеризуется как «Приемлемый», «Низкий» или «Неприемлемый» согласно таблице ниже. При этом оценка происходит по каждому виду приоритета независимо и используется худшая из оценок по каждой строчке (то есть если хотя бы по одной строчке таблицы оценка сервиса «Неприемлемый», то общая оценка также «Неприемлемый» и т.д.).

	Число Z просроченных задач в месяц, при котором уровень сервиса оценивается как
--	--

Приоритет	Приемлемый	Низкий	Неприемлемый
Высокий	$Z \leq \text{МАКС}([N*12\%], 4)$	$Z > \text{МАКС}([N*12\%], 4)$ И $Z \leq \text{МАКС}([N*18\%], 8)$	$Z > \text{МАКС}([N*18\%], 8)$
Нормальный	$Z \leq \text{МАКС}([N*18\%], 10)$	$Z > \text{МАКС}([N*18\%], 10)$ И $Z \leq \text{МАКС}([N*25\%], 20)$	$Z > \text{МАКС}([N*25\%], 20)$

где N – общее количество задач данного приоритета, решенных в данном месяце, $[X]$ обозначает целую часть от числа X с округлением вверх.

- 7.5.2. Услуги по текущему обслуживанию являются некачественными при выполнении хотя бы одного из двух условий:
- уровень качества услуг по текущему обслуживанию признан «Неприемлемым» в понимании п.7.5.1 настоящего Приложения,
 - уровень качества услуг по текущему обслуживанию признан «Низким» в понимании п.7.5.1 настоящего Приложения в течение 3 (трех) из последних 6 (шести) месяцев.

8. Порядок постановки заданий на доработку (модификацию ПО) Пользователем Правообладателю.

8.1. Требования Пользователя к текущим настройке, адаптации и модификации ПО (далее по тексту – модификации ПО) указываются Сторонами в соответствующем Техническом задании (далее по тексту – ТЗ), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.2. По мере необходимости Техническое задание на модификацию ПО направляется Правообладателю Пользователем через систему Helpdesk с постановкой тега Inbox и должно содержать следующие описания:

- 8.2.1. приоритет исполнения, где приоритет «0» - немедленное исполнение;
- 8.2.2. описание сути проблемы (технической или коммерческой);
- 8.2.3. описание сценария, как выявить проблему самостоятельно;
- 8.2.4. описание предлагаемого решения;
- 8.2.5. ограничительные требования к решению;
- 8.2.6. приемлемый срок решения;
- 8.2.7. примерные сроки тестирования (в том числе совместного);
- 8.2.8. предел стоимости/срока реализации.

8.3. Правообладатель может внести свои предложения и коррективы на этапе согласования задания или сообщить о невозможности реализации в предложенном Пользователем варианте описания. Сроки ответа Правообладателя регламентируются п. 4.3 Договора. Под ответом понимается конечная оценка задания в человекочасах и общего срока реализации или список дополнительных вопросов и предложений. Вопросы и предложения могут быть зафиксированы как в комментариях к ТЗ в Helpdesk, так и донесены в формате аудио/видео- конференции или через Telegram, либо способом, предусмотренным п. 10.3. Договора. В процессе обсуждения заданию присваивается тег Analytics.

8.4. ТЗ считается принятым в работу на условиях, указанных в комментариях к нему в системе Helpdesk в случае, если Правообладатель (любой его сотрудник) поставит в задании тег ToDo или Sprint.

8.5. Правообладатель должен своевременно уведомить Пользователя о завершении модификации ПО (в том числе об окончании тестирования ПО силами Правообладателя) и согласовать с Пользователем дату и время совместного тестирования модифицированного ПО.

8.6. В случае выявления недостатков в ПО на стадии тестирования, Правообладатель в согласованные с Пользователем сроки обязан внести необходимые изменения (исправления) в модифицированное ПО, после чего осуществить повторные тестирования модифицированного ПО как силами Правообладателя, так и с обязательным участием Пользователя.

8.7. Результаты положительного совместного тестирования оформляются в рамках Акта о составе выполненных за отчетный месяц работ с указанием готовности или неготовности того или иного результата.

8.8. После успешного тестирования модифицированное ПО устанавливается на серверах Пользователя и работает 14 календарных дней в режиме опытной эксплуатации. Любые найденные в этот период недоработки ПО считаются негарантийными, так как процесс опытной эксплуатации является частью процесса создания модифицированного ПО.

8.9. Правообладатель предоставляет гарантию на модифицированное ПО – 12 месяцев с момента его передачи Пользователю.

Правообладатель

Пользователь

8.10. В случае выявления недостатков в модифицированном ПО после его передачи Пользователю, Правообладатель в кратчайшие сроки (согласованные с Пользователем), обязан внести необходимые изменения (исправления) в ПО и провести тестирование исправленного модифицированного ПО как силами Правообладателя, так и с обязательным участием Пользователя.

8.11. После устранения дефектов и/или доработки ПО Правообладатель обязуется предоставить в течение 1 рабочего дня (или позднее по согласованию) новую версию ПО, установив ее на сервер Пользователя.

9. Технические ограничения системы

Система предназначена для работы в браузерах Google Chrome 89, Mozilla FireFox 87, Safari 14.0.3 и более новых, а также производных от них (Яндекс.Браузер, Opera).

Система соответствует всем требованиям действующего законодательства РФ.

Технические предельные ограничения по различным аспектам работы системы

Выше этих ограничений нужен будет серьезное обновление архитектуры ПО под требования Пользователя:

Показатель	Предельное значение
1. Общее число займов	5000 шт
2. Максимальное число инвесторов в займе	500 шт
3. Максимальное число возвратов в день	50 шт
4. Число пользователей системы в день	2000
5. Число открываемых апи в час	20 000 обращений
6. Максимальное число одновременно собираемых займов	30 шт
8. Максимальное число пополнений в день	500 шт
9. Максимальное число исходящих платежей в день	500 шт
10. Общий объем базы данных	100 гб
11. Время на создание полного бэкапа	15 минут
12. Время на создание маскированного дампа	24 часа
13. Число хранимых файлов	7 000 000
14. Объем хранимых файлов	500 ГБ
15. Задержка репликации между серверами БД	0,5-1 сек
16. Число инвесторов с деньгами	10 000 шт

Пользователь

ООО «_____»

Правообладатель

ООО «КраудСервис»

Генеральный директор

_____/_____/_____/

М.П.

_____/_____/_____/

М.П.

Правообладатель

Пользователь