

## Правила заключения договоров

### о предоставлении доступа к Службе технической поддержки Zabbix

Настоящий документ представляет собой обязательные условия, на которых допускается заключение и исполнение с использованием Сайта договоров о предоставлении доступа к Службе технической поддержки Zabbix.

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. В настоящем документе и вытекающих или связанных с ним отношениях Сторон применяются следующие термины и определения:
  - 1.1.1. **Договор** – договор оказания возмездных Услуг, вместе со всеми относящимися к нему Обязательными документами, который заключается и исполняется Сторонами в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
  - 1.1.2. **Документация** – это технические, пользовательские и справочные руководства, примечания, инструкции и обобщения, примечания к техническому выпуску, спецификации и любая другая сопроводительная документация, относящаяся к ПО, написанная Исполнителем в цифровой, печатной или иной форме.
  - 1.1.3. **Заказ** – информация о выбранных Заказчиком Уровнях поддержки, количестве Zabbix серверов и прокси, и иная информация, необходимая для оформления отдельного Договора, направляемая Заказчиком Исполнителю способами, предусмотренными настоящими Правилами.
  - 1.1.4. **Заказчик** – лицо, способное заключить Договор на условиях настоящих Правил (применительно к порядку заключения Договора) либо заключившее Договор на условиях настоящих Правил (применительно к исполнению заключенного Договора), которому предоставлен доступ к Службе технической поддержки Zabbix и которая получает право использовать Услуги.
  - 1.1.5. **Заявка** (англ. – «*Support Case*») – это точное изложение отдельного вопроса или проблемы, связанной с правильной установкой, функционалом и работой ПО, а также с решением проблемы, с которой Заказчик сталкивается в ходе использования ПО со всеми связанными подвопросами и комментариями, направленными Исполнителю посредством каналов, указанных в Условиях.
  - 1.1.6. **Исполнитель** – ООО «Заббикс», ОГРН 1187746731094, ИНН 7730245790, Юридический адрес: 125167, г. Москва, Проспект Ленинградский, дом 36, строение 11, этаж 2, кабинет 211.
  - 1.1.7. **Плата за поддержку** – это плата за предоставление Услуг согласно выставленному Заказчику счёту Исполнителя за период, указанный в счёте.
  - 1.1.8. **Платформа** - автоматизированная информационная система технической поддержки, доступная в онлайн режиме в сети Интернет по сетевому адресу: <https://support.zabbix.com/servicedesk>
  - 1.1.9. **ПО** – это программное обеспечение «Решение для мониторинга Zabbix» (англ. – «*Zabbix Monitoring Solution*»), разработанное Правообладателем ПО. Договор не является лицензионным соглашением по программному обеспечению. Лицензия на ПО, распространяемое по Универсальной общественной лицензии GNU версии 2 (англ. – «*GNU General Public License version 2 (GPLv2)*»), доступна по адресу <https://www.zabbix.com/license> и содержится в уведомлениях в исходном коде ПО.

- 1.1.10. **Пользователь** – уполномоченный сотрудник Заказчика для обращения в Службу технической поддержки Zabbix
- 1.1.11. **Правила** – текст настоящего документа со всеми приложениями, изменениями и дополнениями к нему, размещенный на Сайте Исполнителя и доступный в сети Интернет по адресу: [https://assets.zabbix.com/files/TSTC\\_ru.pdf](https://assets.zabbix.com/files/TSTC_ru.pdf).
- 1.1.12. **Правообладатель ПО** – обладатель исключительных прав на ПО – латвийская компания SIA "Zabbix", регистрационный номер 40003738045, юридический адрес Латвия, LV-1021, г. Рига, ул. Дзелзавас 117, которой на 99,99% принадлежит ООО «Заббикс».
- 1.1.13. **Сайт Исполнителя / Сайт** – любая из автоматизированных информационных систем, включая Платформу, доступных в сети Интернет по сетевому адресу (в т.ч. поддомены): <https://www.zabbix.com/ru>
- 1.1.14. **Сервис** - совокупность функциональных возможностей Сайта и размещенного в нем Контента, доступ к которым предоставляется Пользователям в информационно-развлекательных целях, а также в целях заключения и исполнения договоров.
- 1.1.15. **Служба технической поддержки Zabbix** – служба технической поддержки, организованная Правообладателем ПО в целях поддержки ПО в соответствии с Условиями, посредством которой Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги.
- 1.1.16. **Сторона** – Исполнитель или Заказчик; **Стороны** – Исполнитель и Заказчик вместе.
- 1.1.17. **Счет-оферта** – составляемый Исполнителем документ, в котором указываются существенные условия Договора, заключаемого в соответствии с настоящим Правилами, включая сведения о наименовании, составе, сроке оказания Услуг, их стоимости и иных необходимых условиях заключаемого Договора.
- 1.1.18. **Уровень поддержки** – совокупность качественных и количественных параметров доступа к Службе технической поддержки Zabbix, определяемых в соответствии с Условиями.
- 1.1.19. **Условия** – Условия технической поддержки, в редакции, размещенной в сети Интернет по адресу: [https://assets.zabbix.com/files/support\\_sla\\_ru.pdf](https://assets.zabbix.com/files/support_sla_ru.pdf), в соответствии с которыми осуществляется техническая поддержка ПО.
- 1.1.20. **Услуги** – услуги по предоставлению Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix, а также услуги технической поддержки (например, обработка Заявок Исполнителем, предоставление решения или обходного решения) и другие услуги, предоставляемые Заказчику Исполнителем в рамках Договора и включенные в конкретный Уровень поддержки.
- 1.1.21. **Учетная запись** – учетная запись Пользователя в Платформе. Учетная запись предназначена для направления и отслеживания состояния заявок Заказчика в Службу технической поддержки Zabbix, получения уведомлений и использования иных возможностей в рамках предоставленного Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix.
- 1.2. В настоящих Правилах могут быть использованы термины и определения, не определенные в п.1.1. Правил. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Правил. В случае отсутствия однозначного толкования термина или определения в тексте Правил следует руководствоваться его толкованием, определенным: в первую очередь – документами, образующими Договор между Сторонами, во вторую очередь -

законодательством Российской Федерации, и в последующем - обычаями делового оборота и научной доктриной.

- 1.3. Любая ссылка в настоящих Правилах на пункт (раздел Правил) и/или их условия, означает соответствующую ссылку на настоящие Правила (их раздел) и/или их условия.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Услуги, а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги на условиях настоящих Правил.
- 2.2. Уровень поддержки, количество серверов, цена и общая стоимость Услуг, а также прочие необходимые условия Договора согласуются Сторонами на основании Заказа в соответствии с Обязательными документами, и указываются в Счете - оферте.
- 2.3. Срок оказания Услуг: Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Службе технической поддержки Zabbix в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента заключения Договора в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. В подтверждение предоставленного доступа Исполнитель выдает Заказчику сертификат по форме, установленной Исполнителем.
- 2.4. Срок действия предоставляемого доступа указан в Счете-оферте, исчисляемый:
  - 2.4.1. при первичном предоставлении доступа - с момента предоставления в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
  - 2.4.2. при последующем предоставлении доступа (продлении, возобновлении) – со следующего дня после окончания действия ранее предоставленного доступа, независимо от момента заключения Договора. Таким образом, если Заказчиком заключен Договор о приобретении доступа на новый срок позднее окончания действия ранее предоставленного доступа, в срок действия вновь предоставленного (возобновленного) доступа засчитывается период времени, прошедший с момента окончания действия ранее предоставленного доступа до заключения Договора о предоставлении доступа на новый срок.
- 2.5. В рамках предоставленного по Договору доступа к Службе технической поддержки Zabbix Исполнитель в срок, установленный п. 2.3. настоящих Правил, создает Учетные записи Пользователей в соответствии информацией, предоставленной Заказчиком. Допустимое количество Учетных записей ограничено для каждого Уровня поддержки. Заказчик может в любое время изменить список своих Пользователей путем направления письменного уведомления в Службу технической поддержки Zabbix.
- 2.6. Обязательным условием оказания Исполнителем Услуг является безоговорочное принятие и соблюдение Заказчиком, применяемых к отношениям Сторон по Договору требований и положений, определенных следующими документами («Обязательные документы»):
  - 2.6.1. **Пользовательское соглашение**, размещенное и/или доступное в сети Интернет по адресу <https://www.zabbix.com/ru/rules> и включающее общие условия использования Сервиса Исполнителя;
  - 2.6.2. **Политика конфиденциальности**, размещенная и/или доступная в сети Интернет по адресу [https://www.zabbix.com/ru/privacy\\_policy](https://www.zabbix.com/ru/privacy_policy), и содержащая правила

предоставления и использования персональной информации, включая персональные данные Заказчика и Пользователей.

**2.6.3. Условия.**

**2.6.4. Прейскурант,** применяемый Исполнителем для расчета стоимости Услуг и включающий применительно к соответствующему виду и составу предлагаемых Исполнителем Услуг сведения о наименовании, единицах измерения и цене Услуг.

2.7. Указанные в п.2.6. Правил обязательные для Сторон документы составляют неотъемлемую часть заключаемого в соответствии с Правилами Договора.

**3. Порядок заключения Договора**

3.1. Договор заключается путем направления Исполнителем предложения о заключении Договора (оферты) и его принятия (акцепта) Заказчиком в порядке, установленном настоящим разделом.

3.2. Заказчик размещает Заказ путем сообщения Исполнителю информации о выбранном Уровне поддержки, количестве серверов, а также иной необходимой для заключения Договора информации следующими способами:

3.2.1. по электронной почте;

3.2.2. путем заполнения формы Заказа на Сайте Исполнителя;

3.2.3. по телефону;

3.3. На основании полученного Заказа Исполнитель составляет и направляет Заказчику Счет-оферту, содержащий необходимые условия Договора.

3.4. Заказчик производит авансовый платеж в размере 100% (ста процентов) от стоимости Услуг по Счету-оферте в течение 5 (пяти) календарных дней с момента выставления Счета-оферты, если в нем специально не предусмотрен иной срок оплаты. В случае неоплаты Услуг по Счету-оферте в течение установленного срока, предложение Исполнителя о заключении Договора на изложенных в таком Счете-оферте условиях утрачивает силу.

3.5. Оплата Счета-оферты Заказчиком:

3.5.1. подтверждает ознакомление и безоговорочное согласие Заказчика с настоящими Правилами, включая поименованные в них Обязательные документы;

3.5.2. признается акцептом Заказчика предложения Исполнителя заключить Договор на условиях, указанных в Счете-оферте;

3.5.3. создает Договор между Заказчиком и Исполнителем (статьи 433, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации) на условиях настоящих Правил, включая Обязательные документы, и оплаченного Счета-оферты.

3.6. Договор вступает в силу с момента его заключения в порядке, предусмотренном настоящим разделом, и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.

3.7. На основании настоящих Правил Сторонами может быть заключено неограниченное количество Договоров.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **4.1. Исполнитель обязуется:**

- 4.1.1. Предоставить Заказчику доступ к Службе технической поддержки Zabbix в полном соответствии с Договором, включая Обязательные документы;
- 4.1.2. Выдать Заказчику сертификат, подтверждающий предоставление доступа Заказчика к Службе технической поддержки Zabbix на условиях Договора.
- 4.1.3. Своевременно направить Заказчику Акт оказанных услуг.

#### **4.2. Исполнитель вправе:**

- 4.2.1. Изменять в установленном порядке настоящие Правила и указанные в них Обязательные документы;
- 4.2.2. Отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора в случаях, предусмотренных применимым законодательством и/или настоящими Правилами;
- 4.2.3. Привлекать для исполнения обязательств по Договору Правообладателя, а также иных третьих лиц по собственному усмотрению.

#### **4.3. Заказчик обязуется:**

- 4.3.1. Соблюдать требования Договора, включая Обязательные документы, а также законодательства Российской Федерации;
- 4.3.2. Осуществлять проверку соответствия Счета-оферты размещенному Заказу до совершения оплаты;
- 4.3.3. Оплатить Услуги по Договору в полном объеме в установленные сроки;
- 4.3.4. Предоставить Исполнителю контактные данные своих Пользователей, включая их ФИО, адреса электронной почты и номера телефонов для создания Учетных записей.
- 4.3.5. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Договором, включая Обязательные документы, а также действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4.4. Заказчик вправе:**

- 4.4.1. Использовать предоставленный доступ к Службе технической поддержки Zabbix в соответствии с условиями Договора, включая Обязательные документы;
- 4.4.2. Изменять в установленном порядке список Пользователей, которым разрешено от имени Заказчика использовать доступ к Службе технической поддержки Zabbix.
- 4.4.3. Осуществлять иные права, предусмотренные Договором, включая Обязательные документы, а также применимым законодательством.

### **5. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

- 5.1. Стоимость Услуг по Договору определяется в соответствии с Прейскурантом в зависимости от условий предоставляемого доступа (Уровня поддержки, количества серверов) и указывается в соответствующем Счете-оферте.
- 5.2. Оплата Услуг производится Заказчиком авансовым платежом в размере 100% (Сто процентов) от стоимости соответствующих Услуг.
- 5.3. Расчеты по Договору осуществляются путем безналичных перечислений на расчетный счет Исполнителя, указанный в Счете-оферте.

5.4. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по оплате Услуг с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в установленном размере.

## **6. Сдача Услуг**

6.1. Услуги по предоставлению Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix считаются оказанными Исполнителем с момента предоставления доступа Заказчика к Службе технической поддержки Zabbix на условиях Договора посредством открытия и резервирования доступа к ним Заказчика на соответствующий срок во внутренней учетной системе Исполнителя. Предоставление Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix подтверждается выданным Исполнителем сертификатом, а также фактом создания Учетных записей Пользователей.

6.2. Исполнитель обязан составить и направить Заказчику 2 (два) идентичных экземпляра Акта сдачи-приемки услуг не позднее 5 (Пяти) дней с момента оказания Услуг в соответствии с п. 6.1. настоящих Правил.

6.3. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) дней с момента получения Акта сдачи-приемки услуг осуществить приемку услуг, подписать Акт и направить Исполнителю один экземпляр надлежащим образом оформленного Акта.

6.4. В случае обнаружения Заказчиком недостатков в оказанных Услугах по предоставлению Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix, Заказчик обязан в течение установленного срока приемки направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки Услуг по предоставлению Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix с описанием недостатков.

6.5. В случае непредставления Заказчиком Исполнителю в течение установленного срока приемки письменного отказа от приемки Услуг по предоставлению Заказчику доступа к Службе технической поддержки Zabbix, указанные в Акте услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в полном объеме. При этом Акт сдачи-приемки услуг, подписанный со стороны Исполнителя, имеет полную юридическую силу.

## **7. ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. Исполнитель заявляет и гарантирует, что (а) Исполнитель имеет право заключать Договор, (б) Услуги будут предоставляться квалифицированным персоналом профессионально и качественно.

7.2. Заказчик заявляет и гарантирует, что (а) Заказчик имеет право заключать Договор, и (б) использование ПО Заказчиком будет соответствовать всем применимым законам, и что Заказчик не будет использовать ПО для какой-либо незаконной деятельности.

7.3. В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, РАЗРЕШЕННОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ПО (ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ) ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ» И БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ЗАЯВЛЕНИЙ ИЛИ ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, И ИСПОЛНИТЕЛЬ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ТАКИХ ЗАЯВЛЕНИЙ И ГАРАНТИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ, И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОСОБОЙ ЦЕЛИ, И ЛЮБЫЕ ГАРАНТИИ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИЛИ В ХОДЕ КОММЕРЧЕСКОЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ИСПОЛНИТЕЛЬ НЕ ГАРАНТИРУЕТ, ЧТО ПО (ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ) БУДЕТ НЕПРЕРЫВНЫМ, БЕЗОПАСНЫМ, БЕЗОШИБОЧНЫМ, ТОЧНЫМ ИЛИ ПОЛНЫМ, ИЛИ ЧТО ИСПОЛНИТЕЛЬ ИСПРАВИТ ВСЕ ОШИБКИ.

- 7.4. Заказчик осознает и соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от сбоев и ошибок, и что такое свойство ПО, не освобождает Заказчика от оплаты Услуг.
- 7.5. За исключением гарантий, прямо предусмотренных Договором, включая Обязательные документы, Услуги и их результаты предоставляются на условиях «как есть». Исполнитель не предоставляет никаких дополнительных явных или подразумеваемых гарантий относительно Услуг или любых других материалов (материальных или нематериальных), представленных по Договору. В частности, Исполнитель не гарантирует соответствия Услуг и/или их результатов ожиданиям Заказчика, их коммерческой ценности; непрерывной и бесперебойной работы, отсутствия ошибок в программном обеспечении, возможности их устранения.
- 7.6. В максимально допустимой применимым законодательством степени Исполнитель и Правообладатель не несут ответственность за любые убытки, причиненные Заказчику или любому третьему лицу в связи с использованием предоставленного по Договору доступа к Службе технической поддержке Zabbix, включая, но, не ограничиваясь потерей прибыли, дохода, данных или возможности использования (данных, программного обеспечения), даже в случае, если Исполнитель и/или Правообладатель был предупрежден о возможности подобных убытков.
- 7.7. Ответственность Исполнителя по Договору в любом случае ограничивается возмещением причиненного Заказчику реального ущерба в сумме, не превышающей оплаченную стоимость Услуг по Договору, с которым связана ответственность.
- 7.8. В случае полного или частичного отказа Заказчика от использования предоставленного доступа к Службе технической поддержки Zabbix и/или фактической невозможности осуществления технической поддержки по вине Заказчика, уплаченная Заказчиком стоимость Услуг не возвращается и засчитывается в счет компенсации Исполнителю за такой отказ Заказчика.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

- 8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после его заключения. К таким обстоятельствам, в частности, Стороны относят: стихийные бедствия; природные и промышленные катастрофы; террористические акты; военные действия; гражданские беспорядки; принятие органами государственной власти или органами местного самоуправления актов, содержащих запреты или ограничения в отношении деятельности Сторон по Договору; иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены и делают невозможным исполнение обязательств Сторон по Договору.
- 8.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по Договору, срок оказания Сторонами своих обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 (Шестидесяти) календарных дней. В случае если обстоятельства непреодолимой

силы продолжают действовать свыше указанного срока, либо когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, Договор прекращает свое действие.

## **9. Условия конфиденциальности**

- 9.1. Под Конфиденциальной информацией понимается любая техническая, коммерческая, финансовая, аналитическая, операционная или другая информация или данные в любой форме, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании, по отношению к которой принимаются адекватные меры ее защиты; при этом Конфиденциальная информация включает в себя без каких-либо ограничений средства защиты информации и идентификации, статистическую информацию, информацию о клиентах, о продуктах, услугах, результаты исследований, программы для ЭВМ и базы данных, юридическую и техническую документацию, бизнес-планы, документы, информационные меморандумы, проекты, оригиналы и копии любых договоров, соглашений, оценки, методы анализа, отчеты, исследования и другие документы, в любой форме, в том числе и в электронной, которые содержат или каким-либо образом отражают такую Конфиденциальную информацию. В целях толкования настоящего определения любая информация как в письменном, так и в устном виде, предоставленная Сторонами друг другу в рамках Договора, будет считаться конфиденциальной, если при ее предоставлении Сторона не оговорит иное.
- 9.2. Конфиденциальная информация не включает информацию, которая: (а) стала общеизвестной или общедоступной без нарушения обязательств о конфиденциальности или (б) стала известна или доступна Сторонам из иного источника без нарушения каких-либо обязательств о конфиденциальности.
- 9.3. Каждая из сторон обязуется не раскрывать и/или не передавать каким-либо третьим лицам Конфиденциальную информацию другой Стороны в течение всего срока действия Договора и по его окончании, за исключением случаев, указанных в настоящих Правилах, определенных применимым законодательством или отдельно письменно согласованных Сторонами, а также не использовать ее в целях, противоречащих целям заключенного Договора.
- 9.4. Каждая из Сторон обязуется соблюдать такие же строгие меры предосторожности для охраны Конфиденциальной информации, какие создала бы в разумной степени в отношении своей собственной конфиденциальной информации.
- 9.5. Конфиденциальная информация может быть раскрыта только тем работникам Стороны, которым она необходима для выполнения своих должностных обязанностей. Сторона не вправе без предварительного согласия другой Стороны копировать, размножать, записывать или иным образом воспроизводить Конфиденциальную информацию другой Стороны.
- 9.6. Не будет считаться нарушением условий конфиденциальности раскрытие Конфиденциальной информации, если такая информация раскрыта по письменному запросу органа государственной власти, иного государственного органа, органа местного самоуправления, сделанному в рамках их компетенции в целях выполнения возложенных на них функций и ее раскрытие этим органам обязательно для Стороны. При этом раскрывающая Сторона обязана незамедлительно известить другую сторону о поступившем запросе.

- 9.7. По истечении или прекращении действия Договора: (а) Исполнитель незамедлительно вернет Заказчику все материалы Заказчика; (б) каждая Сторона незамедлительно вернет другой Стороне всю Конфиденциальную информацию другой Стороны, находящуюся в ее владении или контроле, или уничтожит такую Конфиденциальную информацию, в каждом случае, за исключением тех случаев, когда Сторона обязана хранить любую такую Конфиденциальную информацию согласно любому применимому закону, правилам или постановлению или любому компетентному судебному, правительственному, надзорному или регулирующему органу или в соответствии с разумной внутренней политикой, или если Конфиденциальная информация была встроена в электронные системы хранения Стороны посредством автоматизированных процедур резервного копирования или архивирования, в той степени, в которой это необходимо и в соответствии с обязательствами по соблюдению конфиденциальности, упомянутыми выше; и (в) Заказчик в течение тридцати (30) дней после получения счёта Исполнителя оплатит все начисленные и неоплаченные плату и расходы.

## **10. Право собственности Исполнителя**

- 10.1. Исполнитель сохраняет за собой все имущественные права на любые программы или инструменты, служебные программы, технологии, процессы, изобретения, устройства, методологии, спецификации, документации, техники и материалы любого рода, используемые или созданные Исполнителем в связи с выполнением обязательств Исполнителя по поддержке (совместно именуемые «Материалы Исполнителя»), включая все всемирные патентные права (включая патентные заявки и раскрытие информации), авторские права, моральные права, права на коммерческую тайну, ноу-хау и любые другие права интеллектуальной собственности (в совокупности «Права интеллектуальной собственности»). Заказчик не будет иметь никаких прав на Материалы Исполнителя, за исключением случаев, когда Стороны прямо согласовали это в письменной форме. Ничто в этом Договоре не будет считаться ограничивающим право Исполнителя предоставлять аналогичные услуги для любой другой стороны или назначать каких-либо сотрудников или субподрядчиков для оказания аналогичных услуг любой другой стороне при условии, что Исполнитель выполняет свои обязательства в соответствии с Правилами заключения договоров о предоставлении доступа к Службе технической поддержки Zabbix в отношении Конфиденциальной информации Заказчика.

## **11. Срок действия и изменение Правил и Обязательных документов**

- 11.1. Правила вступают в силу с момента размещения на Сайте Исполнителя и действуют до момента их отмены Исполнителем.
- 11.2. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Правил и/или отменить Правила в любой момент по своему усмотрению. Сведения об изменении или отзыве Правил доводятся до Заказчика по выбору Исполнителя посредством размещения на Сайте Исполнителя, в личном кабинете Заказчика на Сайте или иной информационной системе, используемой Сторонами, либо путем направления соответствующего уведомления на электронный или почтовый адрес, указанный Заказчиком при заключении Договора или в ходе его исполнения.
- 11.3. В случае отзыва Правил или внесения изменений в Правила, указанные решения вступают в силу с момента доведения об этом сведений до Заказчика, если иной

срок вступления их в силу не определен Правилами или дополнительно при таком сообщении.

- 11.4. Указанные в Правилах обязательные для Сторон документы утверждаются, дополняются и изменяются Исполнителем по собственному усмотрению и доводятся до сведения Заказчика в порядке, предусмотренном для уведомления Заказчика об изменении Правил.

## **12. СОГЛАШЕНИЕ О СПОСОБЕ ОБМЕНА ДОКУМЕНТАМИ**

- 12.1. Стороны вправе использовать при исполнении Договора, оформлении Заказов, передаче друг другу, принятии к сведению и исполнению документов (Актов; Счетов-оферт, универсальных передаточных документов) один из следующих способов:
  - 12.1.1. обмен документами в электронном виде в согласованной Сторонами системе оператора электронного документооборота (ЭДО), подписанных квалифицированной электронной подписью. Стороны признают полученные (направленные) электронные документы, подписанные квалифицированной электронной подписью, равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью полномочных представителей Сторон;
  - 12.1.2. обмен документами посредством электронной почты, в случае технических сбоев и/или невозможности использования системы ЭДО, производя обмен в электронном виде документами, подписанными собственноручной подписью полномочных представителей Сторон с проставлением оттиска печати и отсканированными в формате PDF. Стороны признают полученные (направленные) отсканированные в формате PDF документы, переданные одной Стороной другой Стороне посредством электронной почты, равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью полномочных представителей Сторон;
  - 12.1.3. обмен документами на бумажных носителях посредством заказной или курьерской почты по адресу местонахождения Сторон, указанному в настоящем Договоре, в дополнение к документам, полученным (направленным) в электронном виде согласно положениям п.12.1.2. настоящих Правил, в случае если Сторона посредством электронной почты запрашивает у другой Стороны получение оригиналов документов.
- 12.2. При использовании Сторонами электронной почты направляемый с ее помощью электронный документ считается подписанным простой электронной подписью отправителя, созданной с использованием адреса его электронной почты.
- 12.3. При использовании Сторонами электронной информационной системы направляемый с ее помощью электронный документ считается подписанным простой электронной подписью отправителя, созданной с использованием логина и пароля учетной записи отправителя в такой электронной информационной системе.
- 12.4. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи. В частности, владелец электронной подписи не имеет права передавать логин и пароль своей учетной записи в службе электронной почты или электронной информационной системе, а равно предоставлять к ним доступ третьим лицам, и несет полную ответственность за их сохранность и индивидуальное использование, самостоятельно выбирая способ их хранения и ограничения к ним доступа.

- 12.5. В случае блокирования или несанкционированного доступа к учетной записи в электронной информационной системе, утраты сведений о логине и/или пароле, или их раскрытия третьим лицам, ответственная Сторона обязуется незамедлительно приостановить использование электронной информационной системы до полного устранения соответствующих рисков и незамедлительно сообщить об этом другой Стороне по электронной почте.
- 12.6. В случае блокирования или несанкционированного доступа к службе электронной почты, утраты сведений о логине и/или пароле для доступа к такой службе, или их раскрытия третьим лицам, ответственная Сторона обязуется незамедлительно приостановить использование электронной почты до полного устранения соответствующих рисков, заменить адрес такой электронной почты на новый и сообщить о данном факте другой Стороне с использованием электронной информационной системы, факсимильной связи или иным способом, позволяющим установить, что сообщение исходит от надлежащей Стороны.

### **13. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

- 13.1. При исполнении своих обязательств по Договору, Исполнитель обязуется соблюдать требования применимого антикоррупционного законодательства и не предпринимать никаких действий, которые могут нарушить нормы применимого антикоррупционного законодательства, в том числе, гарантирует, что он и его аффилированные лица, работники или посредники:
  - 13.1.1. Не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или реализовать иные неправомерные цели;
  - 13.1.2. Не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки или коммерческий подкуп каких-либо физических или юридических лиц, включая, но, не ограничиваясь, коммерческих организаций и их представителей, органов власти и самоуправления, государственных и муниципальных служащих.
- 13.2. Исполнитель подтверждает, что при заключении Договора:
  - 13.2.1. Ни одно лицо из членов органов управления, руководителей, должностных лиц и работников Заказчика не являются акционером, конечным бенефициаром, членом органов управления, руководителем, должностным лицом, работником Исполнителя или его аффилированного лица;
  - 13.2.2. Исполнитель и его аффилированные лица не заключали никаких договоров и не вступали ни в какие отношения, которые бы обеспечивали руководителям и работникам Заказчика прямую или косвенную заинтересованность в Договоре, включая, без ограничений, получение любого комиссионного или агентского вознаграждения, любого другого платежа или выгоды, которые были бы обусловлены или связаны с настоящим Договором.
- 13.3. В случае возникновения у Исполнителя подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей антикоррупционной оговорки, Исполнитель обязуется немедленно направить Заказчику письменное уведомление о нарушении. В письменном уведомлении Исполнитель обязан сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей статьи. Стороны пришли к соглашению гарантировать конфиденциальность лицам, сообщаящим о фактах нарушений и коррупции, с учётом требований законодательства.

13.4. В случае нарушения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящей статьей, Заказчик имеет право в любой срок в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении Договора. Заказчик вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения Договора, за вычетом фактически оказанных Услуг.

#### **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

14.1. Договор, его заключение и исполнение регулируется действующим законодательством Российской Федерации. Все вопросы, не урегулированные Правилами или урегулированные не полностью, регулируются в соответствии с материальным правом Российской Федерации.

14.2. Если Заказчик допускает истечение срока действия Договора из-за просрочки оплаты счёта за продление Договора, то Заказчик может повторно активировать Услуги, оплатив счёт за продление, который включает Плату за поддержку за просроченный период. Исполнитель не обязан предоставлять Услуги после окончания срока действия Договора. Если Исполнитель не предоставляет Услуги в течение просроченного периода, Заказчик не несет ответственности за какую-либо Плату за поддержку в течение любого такого периода.

14.3. Каждая Сторона вправе расторгнуть Договор, если другая Сторона нарушает какое-либо существенное условие Договора и не устраняет такое нарушение в течение тридцати (30) дней после получения письменного уведомления.

14.4. Отказ от найма. В течение срока действия Договора и в течение двенадцати (12) месяцев после прекращения действия Договора ни одна из Сторон не будет нанимать или иным образом привлекать к работе каких-либо сотрудников или субподрядчиков другой Стороны, которые участвовали в выполнении Договора, без явного предварительного письменного согласия другой Стороны.

14.5. Переуступка. Ни одна из Сторон не может передавать свои права и обязанности по Договору без предварительного письменного согласия другой Стороны.

14.6. Исполнитель вправе указать Заказчика в качестве клиента Исполнителя и пользователя ПО, а также разместить его логотип, в своих маркетинговых материалах, включая сайты Исполнителя в сети Интернет. При этом Исполнитель обязуется соблюдать правила и условия размещения информации о Заказчике, в том числе логотипа, если таковые будут предоставлены.

14.7. Споры по Правилам и/или Договору разрешаются в предварительном претензионном порядке. Срок для ответа на претензию – 10 (Десять) рабочих дней с момента её получения. В случае недостижения Сторонами согласия споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Исполнителя.

14.8. Исполнитель вправе уступить или передать права по настоящему Договору своим аффилированным лицам без согласия Заказчика.

14.9. Ничто в Договоре, заключенном на основании настоящих Правил, не ограничивает право Исполнителя и Правообладателя оказывать аналогичные услуги любым другим третьим лицам или поручить любым сотрудникам или субподрядчикам оказывать аналогичные услуги любым другим третьим лицам при условии, что Исполнитель выполняет свои обязательства в отношении Конфиденциальной информации Заказчика, предусмотренные настоящими Правилами, включая Обязательные документы.

- 14.10. Исполнитель и Правообладатель вправе указать Заказчика в качестве своего клиента и пользователя программного обеспечения Zabbix, а также разместить его логотип, в своих маркетинговых материалах, включая сайты Исполнителя и Правообладателя в сети Интернет. При этом Исполнитель и Правообладатель обязуются соблюдать правила и условия размещения информации о Заказчике, в т.ч. логотипа, если таковые будут предоставлены.
- 14.11. Любые уведомления по Договору, если иное не предусмотрено Правилами, могут направляться одной Стороной другой Стороне: 1) по электронной почте: на адрес электронной почты Заказчика, указанный им при оформлении Заказа или при использовании Сайта; на адрес электронной почты Исполнителя, указанный в настоящих Правилах или Счете-оферте; 2) по факсу; 3) почтой с уведомлением о вручении или курьерской службой с подтверждением доставки.
- 14.12. В случае если одно или более положений Правил или Договора являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Правил или Договора, которые остаются в силе.
- 14.13. Не вступая в противоречие с условиями Правил, Стороны вправе в любое время оформить заключенный Договор на оказание Услуг в форме единого письменного документа, выражающего содержание действующих на момент его оформления Правил, указанных в них Обязательных документов и акцептованного Счета-оферты.

## **15. Реквизиты Исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Заббикс» (ООО «Заббикс»)

ОГРН 1187746731094

ИНН 7730245790

КПП 771401001

Юридический адрес:

125167, г. Москва, Проспект Ленинградский, дом 36, строение 11, этаж 2, кабинет 211

Р/С 40702810631100000142

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве

К/С 30101810145250000411

БИК 044525411

КПП 770943002

e-mail: sales@zabbix.com

Редакция от 26 ноября 2021 г.