

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Настоящий публичный договор (далее именуемый по тексту «Договор») определяет условия пользования Электронной площадкой, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между обществом с ограниченной ответственностью «Бусел Капитал», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице управляющего Семилетова Валерия Станиславовича, действующего на основании Устава, и любым физическим лицом, юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или иным пользователем сети Интернет, именуемым в дальнейшем «Пользователь», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего соглашения (далее по тексту – Договор, Пользовательское соглашение).

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

1.1. Применяемые в настоящем Договоре термины и определения используются в следующем их значении:

**Пользователь** – лицо, использующее Электронную площадку.

**Исполнитель** – ООО «Бусел Капитал», владеющее Электронной площадкой, в том числе необходимыми для ее функционирования программно-аппаратными средствами.

**Идентификационные данные** – уникальные имя пользователя (login) и пароль (password), которые используются Пользователем для регистрации, входа и совершения действий на Электронной площадке.

**Личный кабинет** – электронная система обслуживания Пользователя, размещенная на Электронной площадке на защищенных страницах на сайте в сети Интернет <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркалах). **Электронная площадка** – программно-аппаратный комплекс на сайте в сети Интернет по адресу: <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркалах), включая предлагаемые сервисы и ресурсы. Все исключительные права на Электронную площадку, ее ресурсы и отдельные элементы (включая программное обеспечение, дизайн) принадлежат ООО «Бусел Капитал» в полном объеме.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Пользователь, посетивший Электронную площадку, соглашается с тем, что факт пользования Пользователем Электронной площадкой (сайтом <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркалах)) или иные любого рода действия на Электронной площадке являются для Исполнителя согласием Пользователя с настоящим Пользовательским соглашением.

2.2. Пользователь соглашается с условиями Политики конфиденциальности, размещенной по адресу <https://upservice.com/privacy-policy.pdf>, и предоставляет Исполнителю право получать, хранить, обрабатывать, использовать и раскрывать персональные данные Пользователя на условиях Политики конфиденциальности.

## 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий Договор является публичным договором (статья 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель предоставляет Пользователям возможность использовать Электронную площадку, ее ресурсы и отдельные элементы.

3.2. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на сайте по следующему адресу: <https://upservice.com/public-agreement.pdf> является публичным предложением (офертой)

Исполнителя заключить настоящий Договор (пункт 2 статьи 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

3.3. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Пользователя к настоящему Договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Пользователем условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

3.4. Фактом, подтверждающим принятие (акцепт) Пользователем условий настоящего Договора, является факт пользования Пользователем Электронной площадкой (сайтом <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркала)) или иные любого рода действия на Электронной площадке, которые означают полное и безоговорочное принятие условий настоящего Договора.

3.5. Настоящий Договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (пункты 2, 3 статьи 404 и пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Регистрация Пользователя на Электронной площадке производится путём заполнения специальной формы с обязательным указанием информации о наименовании юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя при добавлении профиля юридического лица через проверку УНП (учетный номер плательщика), регистрационных и контактных данных и (или) иной обязательной информации, предусмотренной данной формой.

4.2. После успешного осуществления регистрации Пользователя на Электронной площадке Пользователь приобретает доступ в Личный кабинет и ресурсам, предоставляемым Исполнителем.

4.3. Информация, размещенная Пользователем на Электронной площадке, должна являться точной, полной и достоверной, а также безусловно соответствовать иным требованиям, предусмотренным настоящим Договором, законодательством Республики Беларусь и инструкциям, содержащимся на Электронной площадке, изложенным в любой форме.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. обеспечить Пользователю доступ к информации, размещенной на Электронной площадке (в рамках настоящего Договора). Если иная информация не указана на сайте <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркала), доступ к ресурсам Электронной площадки предоставляется безвозмездно.

5.1.2. обеспечивать конфиденциальность информации, предоставленной Пользователем, на условиях Политики конфиденциальности, за исключением случаев, когда предоставление доступа к такой информации для третьих лиц является необходимым условием использования Электронной площадки либо является обязательным в силу требований законодательства Республики Беларусь.

5.1.3. Оказывать услуги по сопровождению в соответствии с Приложением 1 к Пользовательскому соглашению 5.2.

Исполнитель имеет право:

5.2.1. самостоятельно изменять Электронную площадку (ее технические и функциональные характеристики), определять состав, содержание, периодичность размещения информации на ней, осуществлять модерацию Электронной площадки, вводить новые виды пакетов сервисов и отдельных сервисов, изменять условия и порядок пользования Электронной площадкой;

5.2.2. вести реестр Пользователей, содержащий документы и сведения, предоставленные ими при регистрации или при внесении изменений в регистрационные или контактные данные;

5.2.3. производить проверку документов и сведений, предоставленных Пользователем при регистрации или при внесении изменений в регистрационные или контактные данные. Для целей проверки заявленных Пользователем данных Исполнитель вправе запросить подтверждающие документы (включая, но не ограничиваясь – учредительные документы; документы, удостоверяющие личность), непредставление которых, по усмотрению Исполнителя, может быть приравнено к предоставлению недостоверной информации и повлечь последствия, предусмотренные Договором. В случае если данные Пользователя, указанные в предоставленных им документах, не соответствуют данным, указанным при регистрации, а также в случае, когда данные, указанные при регистрации, не позволяют идентифицировать Пользователя, Исполнитель вправе отказать Пользователю в доступе к учетной записи и использовании сервисов Электронной площадки.

5.2.4. приостановить или полностью прекратить пользование Электронной площадкой либо расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем непредоставления доступа в Личный кабинет в случае неисполнения Пользователем принятых на себя обязательств по данному Договору либо в случае, когда создалась невозможность пользования Электронной площадкой по техническим либо иным причинам;

5.2.5. в одностороннем внесудебном порядке в любой момент отказаться от Договора, приостановить или прекратить предоставление доступа к Электронной площадке, сайту без какого-либо уведомления Пользователей при наличии любого рода причин, препятствующих Исполнителю к исполнению Договора, и без возмещения Пользователю убытков;

5.2.6. самостоятельно, без какого-либо уведомления Пользователя, аннулировать учетную запись Пользователя, ограничить доступ к ресурсам Электронной площадки в случае несоблюдения Пользователем настоящего Пользовательского соглашения, иных нарушений или по собственному усмотрению Исполнителя по любого рода причинам;

5.2.7. отзывы, мнения Пользователя, выраженные им в письменной форме относительно Исполнителя или сервисов Электронной площадки, опубликовывать либо иным образом использовать по своему усмотрению без дополнительного согласия Пользователя;

5.2.8. отправлять Пользователям информационные сообщения. Используя сервисы Электронной площадки, Пользователь также в соответствии с Законом Республики Беларусь «О рекламе» дает свое согласие на получение сообщений рекламного характера. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем направления письменного уведомления Исполнителю;

5.2.9. в целях повышения качества сервисов осуществлять сбор мнений и отзывов Пользователей по различным вопросам путем направления информационного сообщения при очередном посещении Пользователем Электронной площадки либо осуществления связи по контактными данным, указанным Пользователем в учетной записи (посредством телефонных звонков или электронных писем). Собранные мнения и отзывы могут быть использованы для формирования статистических данных, которые могут быть использованы в сервисах Электронной площадки. Отзывы, предоставленные Пользователем при проведении опроса, также могут быть опубликованы Исполнителем в сервисах Исполнителя либо в сервисах аффилированных с Исполнителем лиц, как с указанием имени (логина) Пользователя, так и без указания. При оставлении отзывов Пользователь обязуется руководствоваться требованиями настоящего Договора;

5.2.10. ссылаться в рекламных и иных материалах (в том числе размещать информацию на своем Интернет-сайте, в других средствах массовой информации) о Пользователе (включая, но не ограничиваясь, указывать наименование, логотип Пользователя) как своим клиенте без получения дополнительного согласия Пользователя на такие действия;

5.2.11. привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору без согласия Пользователя.

5.3. Пользователь обязуется:

5.3.1. соблюдать условия настоящего Договора;

5.3.2. обеспечивать полноту и достоверность всех документов и сведений, предоставляемых Исполнителю, а также формируемых непосредственно на Электронной площадке; 5.3.3. уведомлять Исполнителя о внесении изменений в документы и сведения, предоставленные Исполнителю, не позднее 5 (пяти) рабочих дней после внесения соответствующих изменений, путем редактирования указанных документов средствами Электронной площадки;

5.3.4. обеспечивать сохранность и не передавать другим лицам авторизационные данные (идентификатор и пароль), используемые для работы на Электронной площадке; 5.3.5. не использовать Электронную площадку для распространения информации, содержание которой противоречит законодательству Республики Беларусь; 5.3.6. не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать какие-либо части сервисов Электронной площадки (включая контент, доступный Пользователю посредством сервисов), или доступ к ним. 5.4. Пользователь имеет право:

5.4.1. отказаться от использования Электронной площадки в случае несогласия с настоящим Пользовательским соглашением.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Исполнитель не дает гарантии, явно выраженной, подразумеваемой или предусмотренной законодательством, наличия пригодности Электронной площадки, ее ресурсов и отдельных элементов для какой-либо конкретной цели или особого результата. Исключаются любые требования к объему, качеству, количеству сервисов Электронной площадки. Исполнитель не несет ответственность, если Электронная площадка не будет соответствовать ожиданиям Пользователя.

6.2. Пользователь соглашается на осуществление владельцем Электронной площадки с соблюдением применимого законодательства сбора, хранения, накопления, систематизации, извлечения, сопоставления, использования, наполнения (уточнения) его данных, а также на получение и передачу аффилированным лицам и партнерам результатов автоматизированной обработки таких данных Электронной площадкой и (или) лицами, указанными в настоящем пункте.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору виновная сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, с учетом особенностей, установленных настоящим Договором.

7.2. Исполнитель освобождается от ответственности за убытки, явно или косвенно понесенные Пользователем в результате любого рода отношений, в том числе договорных правоотношений, с другими Пользователями.

7.3. Исполнитель не несет ответственности и не дает каких-либо гарантий на любые услуги, распространяемые Пользователями или третьими лицами.

7.4. Пользователь возмещает Исполнителю любые убытки, понесенные Исполнителем в связи с исполнением настоящего Договора в связи с действиями Пользователя. 7.5. Исполнитель не несет ответственности за взаимоотношения Пользователя и иных Пользователей.

7.6. Пользователь оплачивает Исполнителю штраф в размере 5 (пяти) базовых величин, установленной на день оплаты штрафа, за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение пункта 5.3 Договора за каждый факт.

7.7. Пользователь не имеет право передавать информацию о персональном логине (имени пользователя) и (или) пароль третьим лицам. В случае нарушения предусмотренного настоящим пунктом обязательства Пользователь уплачивает Исполнителю штраф в размере 100 (ста) базовых величин за каждый факт выявленного нарушения.

## **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Стороны безоговорочно соглашаются, что признают юридическую силу документов, оформленных с использованием факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи, либо аналога собственноручной подписи уполномоченных лиц.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

9.1. Настоящий Договор действует в течение неопределенного срока вплоть до его расторжения в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут:

9.2.1. по соглашению Сторон;

9.2.2. в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Исполнителя путем прекращения предоставления доступа Пользователя к ресурсам Электронной площадки; 9.2.3. в иных случаях, предусмотренных законодательством или настоящим Договором.

## **10. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР**

10.1. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия настоящего Договора в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Исполнителем изменений такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста договора в сети Интернет на сайте: <https://upservice.com> (а также на национальных доменах-зеркала), если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

10.2. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора либо о несогласии с отдельными положениями настоящего Договора) признается согласием и присоединением Пользователя к новой редакции настоящего Договора (пункт 3 статьи 159 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

10.3. Пользователь обязуется самостоятельно следить за изменениями Пользовательского соглашения путем ознакомления с актуальной редакцией.

## **11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

11.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении обязательств или в связи с ним, разрешаются сторонами путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий споры по настоящему Договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь, по месту нахождения владельца Электронной площадки. Перед обращением в суд Пользователь должен соблюсти обязательный досудебный порядок и направить владельцу Электронной площадки соответствующую претензию в письменном виде. Срок ответа на претензию составляет 30 (тридцать) календарных дней. К настоящему Договору и отношениям между Пользователем и владельцем Электронной площадки, возникающими в связи с применением настоящего Договора, подлежит применению право Республики Беларусь.

## 12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 12.1. Местом заключения Договора стороны признают юридический адрес Исполнителя.
- 12.2. В случае если какое-либо из условий настоящего Договора теряет юридическую силу, признается незаконным, или исключается из настоящего Договора, то это не влечет недействительность остальных условий настоящего Договора, которые сохраняют юридическую силу и являются обязательными для исполнения всеми Сторонами.

## 13. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

13.1. Стороны безоговорочно соглашаются под реквизитами Пользователя считать информацию, указанную им при регистрации на сайте Исполнителя.

13.2. Реквизиты Исполнителя: ООО «Бусел Капитал»

УНП 193028190

Юридический адрес: Республика Беларусь, 220004 г. Минск, пр. Победителей 27, пом. 362.

Расчетный счет:

BY83PJCB30120640721000000933 - BYN

BY17PJCB30120640721010000978 - EUR

BY72PJCB30120640721000000840 - USD

BY41PJCB30120640721010000643 – RUB

В/С: PJCBVY2X, «Приорбанк» ОАО, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Свердлова, 23  
ЦБУ 101/5

### Соглашение об уровне предоставляемых услуг

Перечень услуг по сопровождению, время предоставления и ограничения по объему оказываемых услуг указан в таблице:

Услуга	Время предоставления*	Объем услуг
Обработка обращений. Консультации пользователей по работе с ПО, помощь в решении проблем в части прочих бизнес-процессов Решение инцидентов.	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
Мониторинг и поддержание работоспособности серверов исполнителя приложений.	24/7	Не ограничен
Администрирование инфраструктуры и БД исполнителя	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
Исправление ошибок в программном коде ПО	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен

\* Время часового пояса UTC +3

В перечень услуг, оказываемых Исполнителем, НЕ входят следующие задачи:

- Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями Пользователя

Способы взаимодействия представителей Пользователя и Исполнителя:

- Система Upservice

### Ответственность Пользователя

Пользователь обязуется:

- Назначить и письменно сообщить Исполнителю Координатора, ответственного за взаимодействие в рамках услуг, описанных в настоящем Предложении;
- Управление соглашением об уровне сервиса (инициация, согласование изменений) и вспомогательных регламентов со стороны Пользователя
- Представление интересов бизнес-пользователей в согласовании изменений к Соглашению об уровне сервиса, а также вспомогательных регламентов

Пользователь имеет право:

- Запрашивать у Исполнителя информацию о статусе обработки заявок.
- Письменно информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях и требовать их исправления.
- Согласовывать с Исполнителем изменения в объемах выполняемых работ, заключать с Исполнителем Дополнительные соглашения об изменении объема услуг и работ для Пользователя, выполняемых Исполнителем.

#### Приоритеты и нормативное время решения заявок

Приоритет заявок определяется дежурным специалистом Исполнителя, исходя из бизнес-процесса, по которому поступила заявка от пользователя ПО, и характера заявки. Нормативное среднее время выполнения заявок и максимально допустимая доля заявок, время выполнения которых не уложилось в нормативное время, представлена в таблице:

№	Приоритет	Среднее время решения заявки	Доля просроч. заявок	Виды заявок
1	Критический	Не более 72 часов	Не более 20%	Нарушения в работе ПО, которые приводят к неработоспособности одной или нескольких инсталляций в целом. Мониторинг и поддержание работоспособности сервера приложений.
2	Высокий	Не более 96 часов	Не более 20%	Эскалация вопросов, не относящихся к области компетенции Исполнителя (администрирование инфраструктуры, администрирование БД).
3	Средний	Не более 24 часов	Не более 20%	Консультации пользователей по работе с ПО;
4	Низкий	На усмотрение исполнителя	Не более 20%	Исправление ошибок в программном коде ПО

По взаимному соглашению сторон приоритет заявки может быть изменен как в большую, так и в меньшую стороны.

Время решения заявки рассчитывается как разница между датой/временем решения заявки и датой/временем регистрации заявки в Upservice, за вычетом периодов нерабочего времени (в

соответствии с графиком предоставления услуг в разделе I) и за вычетом времени нахождения заявки на стороне пользователя:

- Уточнение у Пользователя
- Согласование Пользователем
- Тестирование Пользователем
- Передано сторонней службе

Доля просроченных заявок рассчитывается как отношение количества заявок данного приоритета, время решения которых больше нормативного, к общему количеству заявок данного приоритета.

Исполнитель самостоятельно, без согласования с Пользователем, определяет необходимый трудовой ресурс специалистов поддержки, консультантов и разработчиков для выполнения указанных услуг.