

“Утверждено”

Приказом ООО «ОВОКС БИАЙ»

№ 3-вп от 08.01.2019 г.

И.И. Чухляев

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг в области консультирования и информатизации

г. Москва

Основные положения

Настоящий Договор-оферта на оказание услуг в области консультирования и информатизации является публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «ОВОКС БИАЙ», зарегистрированного по адресу: 121205, город Москва, территория СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, бул. Большой, д. 42, стр. 1, этаж 1 пом. 338, ОГРН 5177746179298, ИНН 7731390743, КПП 773101001, действительной для акцепта до **31.12.2019 г.**

Условия данной оферты могут быть приняты лицом, имеющим намерение получать услуги и сервисы ОВОКС БИАЙ (OWOX BI), предоставляемые Исполнителем, путем присоединения к условиям Договора в полном объеме.

В соответствии со статьей 438 ГК РФ, акцептом, то есть полным и безоговорочным принятием условий настоящей оферты и заключением Договора, считается оплата Клиентом первого счета на оказание услуг, выставленного Исполнителем в соответствии с разделом V. Стоимость Услуг и Порядок Расчетов настоящего Договора.

Настоящий Договор заключается путем акцепта Клиентом настоящей оферты, не требует двустороннего подписания и действителен в электронном виде.

Неотъемлемой частью настоящего Договора является Приложение № 1 “Описание и стоимость Услуг” и Приложение № 2 “Соглашение об уровне обслуживания”.

I. Термины и определения

1.1. Для целей настоящего Договора, Стороны установили, что перечисленные ниже термины имеют следующие определения:

ОВОКС Бизнес Интеллект (или OWOX Business intelligence) – комплекс услуг и сервисов по сбору и преобразованию необработанных массивов данных с Ресурса в информацию, а информации – в знания, с целью их дальнейшего использования для бизнес-анализа, и в зависимости от согласованного Сторонами объема может включать в себя следующие сервисы: OWOX BI, OWOX BI Attribution, OWOX BI Pipeline, OWOX BI Smart Data.

ОВОКС БИАЙ (или OWOX BI) – облачное решение, состоящее из набора сервисов для интеграции между продуктами Google, Ресурсом и сторонними сервисами для повышения эффективности аналитических инструментов.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

ОВОКС БИАЙ Атрибьюшн (или OWOX BI Attribution) – сервис, который дает возможность оценить вклад каждой сессии Пользователя, которая привела к покупке товара, с учетом её влияния на продвижение Пользователя по воронке продаж. Подробное описание по ссылке: <https://www.owox.ru/products/bi/attribution/>, содержание и URL может изменяться время от времени.

ОВОКС БИАЙ Пайплайн (или OWOX BI Pipeline) – сервис, который позволяет настроить и управлять потоками данных (например, объединяет в Google BigQuery действия пользователей на Ресурсе, обезличенные данные из CRM и/или ERP и многочисленные рекламные кампании, проводимые Клиентом на различных ресурсах в одну систему). Подробное описание OWOX BI Pipeline доступно по ссылке: <https://www.owox.ru/products/bi/pipeline/>, содержание и URL могут изменяться время от времени.

ОВОКС БИАЙ Стриминг код (или OWOX BI Streaming код) – это фрагмент кода, который необходимо разместить на Ресурсе для отправки данных в сервис Google BigQuery.

ОВОКС БИАЙ Смарт дата (или OWOX BI Smart Data) – сервис, который позволяет задавать вопросы к данным на естественном языке и получать информацию по заданному вопросу. Подробное описание по ссылке: <https://www.owox.ru/products/bi/smart-data/>, содержание и URL могут изменяться время от времени.

Касомер Релейшеншин Менеджмент (или Customer Relationship Management) (далее – CRM) – система управления взаимоотношениями с Пользователями, которое используется Клиентом, – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с пользователями.

Контент Менеджмент Систем (или Content Management System) (далее – CMS) – система управления содержимым или контентом Ресурса, используемая Клиентом, которая позволяет обеспечить и организовать совместный процесс создания, редактирования и управления содержимым и контентом Ресурса.

Энтерпрайз Ресурс Планинг (или Enterprise Resource Planning) (далее – ERP) - это корпоративная информационная система, используемая Клиентом для автоматизации планирования, учета, контроля, анализа всех основных бизнес-процессов и решения бизнес задач в масштабе предприятия (организации) Клиента.

Аккаунт – учетная запись в Google, предоставляющая доступ к системе OWOX BI (храняемая в компьютерной системе совокупность данных о Клиенте, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к Проектам, данным, настройкам, сервисам).

Пробный период – временный доступ к сервисам OWOX BI, не требующий оплаты, предоставляющий Клиенту возможность безвозмездного тестирования сервисов в течение 14 календарных дней (или в иной срок, определенный на Сайте Исполнителя) и в объемах, установленных на Сайте Исполнителя.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «ОВОКС БИАЙ» (ОГРН 5177746179298), которое является Стороной настоящего Договора и предоставляет Клиенту Услуги.

Исследовательская деятельность — осуществление Исполнителем исследований,

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

разработок и коммерциализации их результатов по направлению Стратегические компьютерные технологии и программное обеспечение, а также осуществление иных видов деятельности, необходимых для осуществления исследований, разработок и коммерциализации их результатов в рамках проекта Исполнителя "OWOX BI" в инновационном центре "Сколково".

Клиент – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцептировавший настоящий Договор и получающий Услуги по Договору.

План – набор сервисов OWOX BI и иных услуг, которые предоставляет Исполнитель. Состав Планов, их объемы и стоимость доступны в Приложении № 1 к Договору и могут меняться Исполнителем время от времени.

Пользователи – посетители Ресурса.

Проект - хранящая в системе OWOX BI совокупность данных о Клиенте, получаемых им Услугах, взаиморасчетах за них, личных настройках, к которой имеют доступ ограниченное количество Аккаунтов.

Публичный кейс – информация об использовании сервисов OWOX BI Клиентом, которая может быть размещена Исполнителем в открытом доступе Интернет при условии получения разрешения Клиента.

Ресурс - любой веб-сайт, мобильная версия сайта, приложение или иной объект, контролируемый Клиентом и в отношении которого Исполнителем оказываются Услуги. Конкретный Ресурс, в отношении которого Исполнителем оказываются Услуги, определяется Клиентом в Проекте.

В случае если Ресурс принадлежит третьему лицу, Клиент несет всю ответственность за получение согласия третьего лица на оказание Исполнителем Услуг, предусмотренных настоящим Договором и / или приложениями к нему, в отношении Ресурса до заключения соответствующего Договора и / или приложения к нему. В этом случае, подписывая Договор и / или приложения к нему Клиент подтверждает и гарантирует, что получил соответствующее согласие владельца Ресурса на оказание Исполнителем Услуг.

Сайт Исполнителя - ресурс в сети Internet по адресу owox.com, посредством которого осуществляется предоставление Услуг.

Стоимость услуг – плата Клиента Исполнителю за Услуги, оказанные согласно условиям настоящего Договора и / или приложений к нему.

II. Предмет Договора

2.1. В порядке и на условиях, установленных настоящим Договором, Исполнитель за плату обязуется предоставить Клиенту услуги в области консультирования и информатизации (в дальнейшем «Услуги») в зависимости от выбранного Клиентом Плана и при условии получения от Клиента оплаты Услуг в надлежащем объеме и в установленный срок.

Услуги предоставляются в результате осуществления Исполнителем Исследовательской деятельности в рамках проекта "OWOX BI" в инновационном центре "Сколково".

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

2.2. Результаты интеллектуальной деятельности, в т.ч. программный код, произведения дизайна, тексты, а также средства индивидуализации (фирменное наименование, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения), способы, методы, приемы, дополнительное программное обеспечение, синтаксис и структура документов, алгоритмы формирования запросов, иной обработки данных, применяемые Исполнителем при оказании Услуг, принадлежат Исполнителю и Клиент не приобретает на них исключительные права. Клиенту предоставляется ограниченное право на использование результатов оказанных Услуг в соответствии с Договором, в т.ч. право собственности на информацию с Ресурсов Клиента, полученную в процессе оказания Услуг.

2.3. Исполнитель имеет право привлекать к предоставлению Услуг Клиенту третьих лиц. В таком случае Исполнитель несет ответственность перед Клиентом за выполнение настоящего Договора третьим лицом в полном объеме.

III. Порядок Предоставления Услуг.

3.1. Регистрация.

3.1.1. Для получения Услуг, Клиенту необходимо зарегистрироваться на Сайте Исполнителя, используя свой Аккаунт, и создать Проект.

3.1.2. Предоставляя информацию во время регистрации, Клиент гарантирует, что указанная информация является точной, актуальной и достоверной и Клиент имеет право предоставлять данную информацию Исполнителю.

3.1.3. В случае если при регистрации Клиент действует от имени и в интересах третьих лиц (в том числе от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя), Клиент гарантирует, что имеет соответствующие полномочия на акцепт настоящего Договора от имени таких третьих лиц.

3.1.4. Исполнитель имеет право запросить у Клиента подтверждение его полномочий действовать от имени и в интересах третьих лиц.

3.1.5. В результате регистрации Клиент получает логин и пароль для использования созданного им Проекта, о чем Клиенту приходит подтверждение на указанную им при регистрации электронную почту.

3.1.6. Клиент несет всю ответственность за сохранение в тайне от третьих лиц его логина и пароля.

3.2. Предоставление Услуг.

3.2.1. В отношении созданного Проекта, Клиент имеет право выбрать План, в объеме которого предоставляются Услуги.

3.2.2. Состав Планов, их объем и стоимость указаны в Приложении № 1 к Договору. В отношении Плана Enterprise Стороны согласовывают объем услуг и стоимость Плана в отдельном приложении к настоящему Договору.

3.2.3. Услуги оказываются в отношении Ресурсов, принадлежащих Клиенту и указанных им в Проекте.

3.2.4. Предоставление Услуг начинается на следующий рабочий день после настройки Плана и оплаты Услуг. Исполнитель имеет право начать оказывать Услуги

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Клиенту до получения оплаты от Клиента за Услуги.

3.2.5. При передаче данных через сервисы OWOX BI, Клиент сохраняет право собственности на эти данные и дает Исполнителю ограниченный доступ, необходимый для их передачи.

3.2.6. Исполнитель не использует и не хранит данные с Ресурсов Клиента, за исключением случаев, когда это требуется для службы поддержки Исполнителя.

3.2.7. *Смена Плана.* Клиент имеет право сменить План, уведомив об этом Исполнителя путем внесения изменения в Проекте. В случае если переход осуществляется на более дорогой План — Клиент производит доплату разницы стоимости текущего и нового Плана в течение 3 рабочих дней с момента получения скан-копии счета на электронную почту Клиента или в Проекте Клиента. Переход на План, стоимость которого меньше текущего, происходит 1 числа следующего месяца.

3.2.8. *Расчет количества пользователей.* Количество уникальных пользователей Ресурса определяется Исполнителем согласно данным Google BigQuery. При определении объема фактически обработанных данных уникальных пользователей Ресурса их количество округляется в большую сторону до целой тысячи. Стороны согласовали признать методику расчета количества уникальных пользователей Ресурса, применяемую Исполнителем, единственно верной.

3.2.9. *Данные Клиента.* Клиент сохраняет право собственности на свои данные, обработанные сервисами OWOX BI. Исполнитель и его аффилированные компании имеют право использовать данные, к которым Клиент предоставил доступ в Проекте, в целях:

(1) предоставления и функционирования сервисов OWOX BI и технической поддержки, в соответствии с настройками Проекта,

(2) формирования статистики сервисов OWOX BI (данные не включают в себя персональные данные или информацию, которая на разумных основаниях может считаться информацией, позволяющей идентифицировать Клиента),

(3) для улучшения и развития сервисов OWOX BI, (данные в обезличенной анонимной форме, например, в виде производных метрик и коэффициентов),

(4) в согласованном с Клиентом объеме для публикации результатов использования сервисов OWOX BI,

(5) в том случае если это будет необходимо на основании и для исполнения судебного акта, закона или требования государственного органа (после, и в случае если это будет дозволено, предоставления Заказчику в разумные сроки уведомления и использования всех экономически обоснованных средств для предоставления Заказчику возможности получить охранный судебный приказ или его эквивалент по согласованию с Заказчиком и за его счет).

3.3. *Ограничения.* При использовании Услуг, Клиенту запрещается:

3.3.1. Копировать, изменять, распространять, продавать или сдавать в аренду какую-либо часть сервисов OWOX BI, услуг или прилагаемого программного обеспечения, а также осуществлять обратную разработку или пытаться извлечь исходный код этого программного обеспечения, за исключением случаев, когда такие действия прямо разрешаются действующим и применимым правом или у Клиента есть письменное

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

разрешение Исполнителя на такие действия.

3.3.2. Использовать сервисы OWOX BI способом, прямо не предусмотренным настоящим Договором.

3.3.3. Распространять, копировать или иным образом осуществлять обнародование программного обеспечения, входящего в сервисы OWOX BI.

3.3.4. Пытаться обойти технические ограничения, входящие в состав сервисов OWOX BI.

3.3.5. Использовать сервисы OWOX BI или их части после окончания срока действия настоящего Договора, если на это не получено письменное согласие Исполнителя.

3.3.6. Использовать сервисы OWOX BI под товарным знаком Клиента, а также представлять сервисы OWOX BI, как собственность Клиента.

3.3.7. Без согласия Исполнителя осуществлять агентскую деятельность от имени Исполнителя.

3.4. Изменения в отношении Услуг.

3.4.1. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в наименование, содержание и объем Плана, с соблюдением условий п. 3.4.5. Договора.

3.4.2. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в URL ссылок, указанных в Договоре, с соблюдением условий п. 3.4.5. Договора.

3.4.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящего Договора, с соблюдением условий п. 3.4.5. Договора.

3.4.4. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке модифицировать или выпускать обновления сервисов OWOX BI и/или Услуг, добавлять новые свойства или функциональные возможности, повышающие работоспособность или иным способом улучшающие характеристики сервисов OWOX BI и/или Услуг, в том числе в целях удовлетворения требований законодательства Российской Федерации.

3.4.5. Обо всех изменениях, указанных в п. 3.4.1. – 3.4.3. Договора, Исполнитель обязуется уведомить Клиента посредством размещения информации в его Проекте. Все изменения, влияющие на функциональность сервисов OWOX BI, вступают в силу через 14 календарных дней с даты отправки сообщения об изменениях Клиенту. Все изменения касательно порядка и размера оплаты Услуг вступают в силу через 45 календарных дней с даты отправки сообщения об изменениях Клиенту. Все остальные изменения, в том числе изменения, принятые из-за введения законодательных ограничений, вступают в силу на следующий рабочий день с даты отправки сообщения об изменениях Клиенту.

IV. Права и Обязанности Сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Предоставлять Клиенту Услуги в соответствии с требованиями настоящего Договора, приложений к нему и действующего законодательства Российской Федерации.

4.1.2. В сроки, оговоренные настоящим Договором, предоставлять Клиенту акты приема-передачи услуг.

4.2. Исполнитель имеет право:

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

- 4.2.1. На своевременную и полную оплату предоставленных Услуг.
- 4.2.2. Привлекать работников Клиента для выполнения работ/действий с Ресурсом, требующих специальных разрешений (допусков и т.п.).
- 4.2.3. Получить от Клиента доступ к системам, обеспечивающим предоставление исходных данных, в том числе к Google Analytics.
- 4.2.4. Не начинать / приостановить предоставление Услуг в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящему Договору и в иных случаях, препятствующих выполнению Исполнителем принятых на себя обязательств.
- 4.2.5. Публиковать информацию о Клиенте в виде логотипа Клиента и названия компании Клиента (без цели получения прямой прибыли от логотипа и названия компании Клиента) в своих информационных материалах, в том числе на собственных сайтах Исполнителя, как о клиенте Исполнителя.
- 4.2.6. После согласования с Клиентом текста Публичного кейса, публиковать Публичный кейс в открытом доступе в сети Интернет.
- 4.2.7. Использовать отзывы и пожелания Клиента о сервисах OWOX BI в своей деятельности, в том числе публиковать их, без дополнительного согласия Клиента.
- 4.2.8. Направлять Клиенту служебные, административные и информационные сообщения.

4.3. Клиент обязуется:

- 4.3.1. Своевременно обеспечивать Исполнителя всей необходимой информацией и материалами для выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.3.2. Обеспечить сервису OWOX BI доступ на правах просмотра и редактирования к аккаунту Google Analytics Клиента.
- 4.3.3. Обеспечить корректную работу JavaScript в браузерах.
- 4.3.4. Обеспечить корректное размещение JavaScript-кода Исполнителя на своем Ресурсе, где это технически применимо.
- 4.3.5. Предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг.
- 4.3.6. Своевременно оплачивать оказанные Исполнителем Услуги по выставленному Исполнителем счету.
- 4.3.7. Использовать услуги Исполнителя только в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.3.8. В случае успешных результатов оказания Услуг, согласовать с Исполнителем содержание и предоставить достоверные данные по результатам оказания Услуг, и разрешить Исполнителю подготовить и опубликовать в открытом доступе Интернет совместный Публичный кейс, основой которого станут данные по использованию сервисов OWOX BI Клиентом.

4.4. Клиент имеет право:

- 4.4.1. Получать предусмотренные настоящим Договором Услуги посредством удаленного доступа через Сайт Исполнителя.
- 4.4.2. Использовать Услуги по их целевому назначению для собственных нужд, в том числе для предпринимательской деятельности.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

4.4.3. Получать информацию о ходе предоставления Услуг без вмешательства в деятельность Исполнителя.

4.4.4. Не раскрывать в Публичном кейсе, предусмотренном п. 4.3.8. настоящего Договора, значимую для бизнеса Клиента конфиденциальную информацию.

5. Стоимость Услуг и Порядок Расчетов Сторон

Определение Стоимости Услуг

5.1. Стоимость Услуг устанавливается в долларах США и подлежит оплате Клиентом в российских рублях. При расчете стоимости Услуг, оказываемых Исполнителем по Договору, используется курс доллара США к рублю, установленный Центральным Банком Российской Федерации на дату выставления счета.

В случае превышения объемов Услуг или просрочки их оплаты, Исполнитель имеет право использовать курс доллара США к рублю, установленный Центральным Банком Российской Федерации на дату оформления соответствующего акта приема-передачи услуг.

5.2. В случае предоставления Клиенту Услуг не с начала календарного месяца, стоимость Услуг Исполнителя за этот месяц будет уменьшена исходя из количества дней в этом месяце, в течение которых Услуга предоставлялась Исполнителем.

5.3. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем, рассчитывается в зависимости от выбранного Клиентом Плана, по его стоимости указанной в Приложении № 1 к Договору, и количества пользователей Ресурса/часов/гигабайт в определенный календарный месяц.

5.4. Превышение количества пользователей Ресурса/часов/гигабайт в календарном месяце сверх граничного количества пользователей Ресурса/часов/гигабайт выбранного Клиентом Плана подлежит оплате Клиентом согласно тарифов, указанных в Приложении № 1.

Порядок оплаты

5.5. Оплата Услуг Исполнителя производится Клиентом на условиях 100% предоплаты в безналичной форме путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя в банке в течение 3 (трех) рабочих дней с даты отправки скан-копии счета Клиенту.

5.6. Клиент имеет право выбрать период предоплаты Услуг, который в зависимости от Плана может составлять от 1 календарного месяца до 12 календарных месяцев.

5.7. После окончания предоплаченного периода, для продолжения использования Услуг в течение срока действия Договора, Клиенту будут выставляться новые счета, которые подлежат оплате до 25 числа месяца, предшествующего предоплачиваемому периоду.

5.8. После выбора Клиентом Плана и периода предоплаты, а также в случае превышения граничного количества пользователей, установленного в выбранном Клиентом Плане, Исполнитель формирует счет и направляет его Клиенту на электронную почту, указанную им при регистрации. Исполнитель также может предоставить счет на оплату в Проекте Клиента. Счет действителен и подлежит оплате в течение 3 (трех) рабочих дней с даты отправки скан-копии счета Клиенту.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

5.9. Датой платежа и, соответственно, исполнения Клиентом своих обязательств по оплате по настоящему Договору, считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. После зачисления денежных средств, Исполнитель активирует Клиенту доступ к Услугам в соответствии с выбранным Клиентом Планом и предоплаченной Клиентом суммой.

Налоги

5.10. Стоимость Услуг Исполнителя не включает НДС РФ по ставке 20%, в виду использования Исполнителем права на освобождение от обязанностей налогоплательщика, как компании-участника проекта по осуществлению исследований, разработок и коммерциализации их результатов в соответствии с Федеральным законом "Об инновационном центре "Сколково".

Ограничения стоимости услуг

5.11. В Стоимость Услуг Исполнителя не входит стоимость услуг Интернет, плата за услуги Google Cloud Platform, хранение, обработка данных и иные услуги Google BigQuery.

VI. Порядок Приёма-Передачи Предоставленных Услуг

6.1. Каждый календарный квартал, в течение которого Исполнителем оказывались Клиенту Услуги, Исполнителем предоставляется Клиенту акт приема-передачи услуг.

6.2. Подписание Акта приема-передачи услуг является подтверждением факта принятия Клиентом Услуг в объеме, указанном в Акте, а также факта согласования размера стоимости Услуг Исполнителя.

6.3. Акт приема-передачи услуг подписывается уполномоченным лицом Исполнителя в двух экземплярах и направляется Клиенту на его почтовый адрес, а сканированная копия Акта - направляется на электронную почту Клиента.

6.4. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения Клиентом на свою электронную почту Акта приема-передачи услуг Исполнитель принимает письменные мотивированные замечания Клиента.

6.5. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения Акта приема-передачи услуг на свой почтовый адрес, Клиент обязуется вернуть подписанный Акт Исполнителю. Если по истечении указанного срока Исполнитель не получил подписанный Акт, Акт считается подписанным, а услуги, оказанные Исполнителем – принятыми Клиентом в полном объеме. В этом случае данные Акта признаются Сторонами единственно верными и не подлежащими оспариванию.

VII. Ответственность Сторон

7.1. Услуги предоставляется Клиенту в соответствии с общепринятым в международной практике принципом «как есть» (as is). Это означает, что Исполнитель не дает гарантий, что Услуги будут подходить или будут адаптированы под особые специальные потребности Клиента. Исполнитель не отвечает за несовместимость сервисов OWOX BI с другими программными продуктами, несоответствия результатов использования сервисов OWOX BI ожиданиям Клиента. Услуги не предназначены и не могут быть использованы в деятельности, связанной с высоким риском, в том числе в

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

информационных системах, работающих в опасных сферах либо обслуживающих системы жизнеобеспечения, в которых сбой в предоставлении Услуг может создать угрозу жизни людей или повлечь большие материальные убытки.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность использования Услуг по причинам, зависящим от Клиента или третьих лиц (за исключением третьих лиц, привлекаемых Исполнителем для оказания Услуг).

7.3. В случае нарушения Клиентом срока оплаты Услуг, установленного в п. 5.7., 5.8. Договора, Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг по Договору до оплаты задолженности в полном объеме. Кроме того, при условии повышения курса доллара США к рублю, установленному Центральным Банком Российской Федерации, и/или при условии изменении стоимости услуг Исполнителя, Исполнитель имеет право выставить Клиенту новый счет.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за последствия решений, принятых Клиентом на основании данных и информации, полученной в результате предоставления Услуг по настоящему Договору.

7.5. Исполнитель прилагает все коммерчески разумные усилия для обеспечения работоспособности сервисов OWOX BI и Сайта, однако не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, а также за прямые и косвенные убытки Клиента, включая упущенную выгоду и возможный ущерб, за исключением обязательств Исполнителя, предусмотренных Соглашением об уровне обслуживания.

7.6. Клиент обязуется при использовании сервисов OWOX BI не нарушать законодательство, а также права и интересы третьих лиц. Исполнитель не несет ответственность за действия Клиента, совершаемые с использованием сервисов OWOX BI, а равно не несет ответственность за невыполнение Клиентом обязательств перед третьими лицами.

7.7. Клиент самостоятельно несет ответственность за сохранность своего логина и пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине их несанкционированного использования.

7.8. При любых обстоятельствах ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью некачественно оказанных Услуг.

7.9. В случае возникновения между Исполнителем и Клиентом споров или разногласий, вытекающих из настоящего Договора или связанных с ним, Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров между собой. Стороны установили срок ответа на претензию – 10 рабочих дней. Копия претензии и ответа на претензию должна быть направлена по электронной почте Стороны.

7.10. В случае если не удастся разрешить возникшие между Сторонами споры и/или разногласия путем переговоров, такие споры разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы либо в суде общей юрисдикции по месту нахождения Исполнителя. К настоящему Договору и правоотношениям, происходящим из него, применяется право Российской Федерации.

VIII. Конфиденциальность и Защита Персональных Данных

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

8.1. Любая информация, документы, ведомости, доступы, полученные во время выполнения настоящего Договора, а также переданные одной Стороной другой Стороне в рамках настоящего Договора, являются конфиденциальными. Конфиденциальная информация не может передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласования другой Стороной, кроме случаев, когда такая передача связана с получением официальных разрешений, документов для выполнения настоящего Договора или уплаты налогов, других обязательных платежей, а также в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Стороны согласовали, что без предварительного письменного разрешения заинтересованной Стороны, информация может предоставляться в следующих случаях:

8.2.1.) информация уже была или стала общедоступной из источников, которые не являются Стороной по Договору;

8.2.2.) информация была на законных основания известна одной из Сторон до получения ее от другой Стороны;

8.2.3.) информация должна быть открыта одной из Сторон в принудительном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ;

8.2.4.) информация предоставлена сотрудникам и специалистам Сторон в целях исполнения Договора.

8.3. Стороны обязуются сохранять указанную конфиденциальную информацию на протяжении всего срока действия настоящего Договора и 5 (пяти) лет после окончания его действия. Окончание действия настоящего Договора по каким-либо причинам не является основанием для прекращения обязательств этого раздела о конфиденциальности.

8.4. Стороны, согласно Федерального Закона «О персональных данных», предоставляют взаимное согласие друг другу на обработку их персональных данных или персональных данных третьих лиц, которые стали им известны в связи с исполнением настоящего Договора. Перечень персональных данных: названия, местонахождения/места жительства, регистрационные данные, в том числе налоговые, банковские реквизиты, электронные идентификационные данные (IP-адрес, телефон, e-mail), ФИО, личная подпись и иные данные, которые дают возможность идентифицировать лицо, действующее в интересах и/или от имени одной из Сторон, и иных данных, которые передает одна Сторона другой. Цель передачи и обработки персональных данных – обеспечение реализации налоговых, хозяйственных отношений, отношений в сфере бухгалтерского учета и аудита, отношений в сфере экономических, финансовых услуг и страхования, изучения потребительского спроса и статистики, в маркетинговых, информационных, рекламных, коммерческих или иных аналогичных целях. Стороны уведомлены о том, что их персональные данные могут быть внесены в базу персональных данных, а также уведомлены о своих правах, предусмотренных Федеральным Законом Российской Федерации «О персональных данных».

8.5. Положения данного раздела Договора не влияют на:

8.5.1.) право Исполнителя публиковать информацию о Клиенте в виде логотипа Клиента и наименования компании Клиента (без цели получения прямой прибыли от логотипа и наименования компании Клиента) в своих информационных материалах, в том числе на собственных сайтах Исполнителя, в качестве клиента Исполнителя,

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

8.5.2.) использование Исполнителем и Клиентом Публичного кейса, предусмотренного п. 4.3.10. Договора.

IX. Форс-мажор

9.1. В случае наступления обстоятельств, препятствующих полному или частичному исполнению любой из Сторон своих обязательств по настоящему Договору, а именно: пожар, наводнение, землетрясение или другие стихийные бедствия, война, военные действия какого-либо характера, блокада, забастовка, а также какие-либо иные обстоятельства, находящиеся вне контроля Стороны, в том числе, принятие закона или иного нормативного акта, запрещающего какое-либо действие, предусмотренное настоящим Договором (далее – Форс-мажор), срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, на протяжении которого будет действовать Форс-мажор.

9.2. Если Форс-мажор будет длиться более 3-х месяцев, то каждая из Сторон будет иметь право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору, и в таком случае Стороны принимают совместное решение о судьбе Договора и о приведении Сторон в безубыточное положение.

9.3. Сторона, у которой возник Форс-мажор, обязана письменно уведомить об этом другую Сторону в течение 15 дней с момента его наступления. Если потерпевшая Сторона не в состоянии уведомить другую Сторону о наступлении форс-мажора и направить его документальное подтверждение, в таком случае Сторона не освобождается от исполнения своих обязательств по Договору и будет нести ответственность за весь ущерб, нанесенный другой Стороне их неисполнением.

9.4. Надлежащим доказательством наступления форс-мажора и его длительности будут служить справки, выданные соответствующей Торгово-Промышленной палатой.

X. Срок Действия Договора

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Клиентом, т.е. оплаты Клиентом первого счета на оказание услуг, выставленного Исполнителем в соответствии с разделом V. Стоимость Услуг и Порядок Расчетов настоящего Договора, и действует до 31.12.2019 года.

Положения Договора, предусмотренные п. 2.2., 3.3., п. 4.2.7., 4.2.8., 4.2.9., раздела VII. Ответственность, и раздела VIII. Конфиденциальность и Защита Персональных Данных Договора, сохраняют свою силу после окончания срока действия Договора.

10.2. В случае если за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания срока действия настоящего Договора ни одна из Сторон не заявит о намерении прекратить его действие, настоящий Договор автоматически продлевает свое действие на 12 календарных месяцев. Автоматическое продление срока действия Договора в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, может происходить неограниченное количество раз.

10.3. Сторона вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления уведомления о таком расторжении другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

расторжения.

В связи с прекращением действия Договора Стороны проводят взаиморасчеты: Клиент выплачивает стоимость фактически оказанных Услуг.

10.4. В случае нарушения Клиентом своих обязательств, предусмотренных п. 3.3. Договора, при условии, что нарушения не были устранены Клиентом в течение 14 календарных дней с даты направления сообщения о нарушении Клиенту, а также в случае повторного нарушения Клиентом своих обязательств, предусмотренных п. 3.3. Договора, Исполнитель имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке. В таком случае, Договор считается расторгнутым на следующий рабочий день с даты отправки сообщения о расторжении Клиенту.

10.5. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по инициативе Исполнителя, связанной с нарушением Клиентом условий Договора (в том числе п. 3.3. Договора), приложений к нему и / или норм действующего законодательства, Клиент обязуется оплатить предоставленные Услуги на момент такого расторжения, а также возместить причиненные Исполнителю убытки.

10.6. Окончание срока действия настоящего Договора не освобождает Сторон от ответственности за его нарушения, если они имели место во время действия настоящего Договора.

XI. Обмен Документами

11.1. Клиент согласен с тем, что выставление Исполнителем счета на оплату Услуг будет осуществляться в электронном виде путем отправки счета на адрес электронной почты, указанной Клиентом при регистрации. Счет также может предоставляться Клиенту в его Проекте.

11.2. Клиент и Исполнитель согласны с тем, что обмен договорами, актами, сообщениями и иными документами между Сторонами будет осуществляться путем направления электронных копий подписанных экземпляров документов на соответствующие адреса электронной почты: для Клиента – на адрес, указанный Клиентом при регистрации и с любых адресов электронной почты, расположенных на доменах owox.ru, owox.com, для Исполнителя – на адрес, указанный в реквизитах ниже (или иной контактный адрес, указанный Исполнителем для Клиента) и с электронного адреса Клиента, указанного им при регистрации.

11.3. Документы, отправленные в электронной форме, считаются полученными Стороной на следующий рабочий день после их отправки.

11.4. Стороны обязуются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня обмена электронными копиями документов направить их экземпляры в бумажной форме на почтовые адреса Сторон.

11.5. Сторона несет всю ответственность за правильность указанных ею реквизитов и обязуется своевременно уведомлять другую Сторону об их изменении путем отправки сообщения на электронную почту другой Стороны, а в случае не уведомления – несет риск наступления связанных с этим неблагоприятных последствий. Клиент также имеет право сменить свои данные в Проекте, указанные им при регистрации, на актуальные.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

XII. Реквизиты Исполнителя

Общество с ограниченной ответственностью «ОВОКС БИАЙ»

Юридический адрес: 121205, город Москва, территория СКОЛКОВО
ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, бул. Большой, д. 42, стр. 1, этаж 1 пом. 338

Почтовый адрес: 121205, город Москва, территория СКОЛКОВО
ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, бул. Большой, д. 42, стр. 1, этаж 1 пом. 338

ОГРН 5177746179298, ИНН 7731390743, КПП 773101001

E-mail: mail@owox.ru

Тел.: +7 (495) 989-67-17

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

**Приложение № 1 «Описание и стоимость
Услуг»**

к Договору-оферте на оказание услуг в
области консультирования и
информатизации

Исполнитель установил следующие Планы, их объем и стоимость за 1 (один) календарный
месяц в отношении 1 (одного) Клиента:

План	Граничное количество уникальных пользователей Ресурса/часов/гигабайт, включенных в план (лимит)	Стоимость Услуг, доллар США, подлежит оплате в рублях	Доступные условия оплаты
OWOX BI Basic			
Basic 1M	1 000 000	950,00	Предоплата за 12 месяцев
Basic 2,5M	2 500 000	1995,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Basic 5M	5 000 000	3450,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Basic 10M	10 000 000	6105,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
OWOX BI Business			
Business 1M	1 000 000	1400,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Business 2,5M	2 500 000	2300,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Business 5M	5 000 000	4000,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Business 10M	10 000 000	7500,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
OWOX BI Enterprise			
Enterprise	10,000,000	Согласовывается дополнительно, От 5000,00	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
OWOX BI Onboarding			
Консультации Исполнителя по следующим темам:			

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

- обучение работы с интерфейсом OWOX BI,
- подробный обзор продукта и его возможностей,
- консультации по настройке потоков OWOX BI Pipeline,
- консультации по настройке OWOX BI Attribution и OWOX BI Smart Data,
- консультации по построению отчетов, согласно требований Заказчика,
- ответы на вопросы, как решить задачи Заказчика с помощью OWOX BI,
- настройка кастомной воронки для расчета атрибуции с использованием OWOX BI Attribution,
- визуализация результатов расчета атрибуции по воронке с использованием OWOX BI Attribution.

Предоставляется в виде комментариев Исполнителя в электронных документах Google Docs и Google Sheets, ответов Исполнителя на электронные (email) адреса ответственных лиц Клиента, предоставление доступа Клиента к тематическим вебинарам Исполнителя.

Стандарт	32 часа	3000,00	Единоразовая предоплата
Превышение	1 час	95,00	Постоплата по факту превышения

Data Plan

Обработка данных Клиента в проекте OWOX.

В случае если объем обработки данных в календарном месяце был исчерпан, Исполнитель блокирует доступ Клиента и выделенного сервисного аккаунта к данным. В этом случае Исполнитель гарантирует сохранность данных Клиента в проекте до 7 календарных дней.

В течение 7 дней с даты блокировки, Клиент обязан оплатить превышение, которое рассчитывается как разница между стоимостью Плана, оплаченного Клиентом, и стоимостью следующего Плана. В таком случае доступ восстанавливается и Клиенту предоставляется в данном месяце дополнительно объем обработки данных, равный разнице между объемом оплаченного Клиентом Плана и объемом следующего Плана.

В случае прекращения оказания данной услуги, Исполнитель передает Клиенту по его запросу единоличный доступ к его проекту.

Data 100	100 гигабайт	10	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 500	500 гигабайт	25	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 1000	1000 гигабайт	40	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 5000	5000 гигабайт	200	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 10000	10000 гигабайт	400	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 25000	25000 гигабайт	1000	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев
Data 50000	50000 гигабайт	2000	Предоплата за 3, 6, 12 месяцев

Консультации в сфере онлайн аналитики и анализа больших массивов данных

По Заявке Клиента, сформированной и отправленной с его электронной почты на электронную почту Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставить Клиенту

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

консультации в объеме часов, выбранных Клиентом, которые могут включать в себя: разработку индивидуальных систем метрик, консультации разработчиков и тестирование внедренных систем метрик, построение индивидуальных отчетов в Google Analytics, разработку SQL запросов для построения отчетов в Google BigQuery, настройку дашбордов в Google Data Studio (далее - **Консультации**). Точный предмет консультаций согласовывается в Заявке, форма которой указана в Приложении № 3.

Заявка подлежит согласованию Исполнителем путем направления подтверждения Клиенту на его электронный адрес. Исполнитель также присылает Клиенту на адрес его электронной почты ориентировочное количество часов, необходимых для выполнения Консультации и счет на оплату.

Консультации, по запросу Клиента, могут предоставляться устно, в печатном или электронном виде (в том числе в форматах Google Docs, Google Sheets, комментарии Исполнителя к документам Клиента в форматах Google Docs, Google Sheets).

В Консультацию не входит доработка и /или изменение метрик Google Analytics, которые внедрены Клиентом самостоятельно и / или третьими лицами и на которые Исполнителем не создавались технические задания ранее, а также в Консультацию не входит разработка системы метрик для новых субдоменов и / или функциональных частей сайта, для которого ранее не было разработано техническое задание Исполнителем.

Если для предоставления Консультаций требуются дополнительные действия или информация от Клиента, Исполнитель обязуется уведомить об этом Клиента и подготовка/предоставление Консультаций приостанавливается на период, который потребовался Клиенту для выполнения дополнительных действий или предоставления информации Исполнителю.

Одной Консультацией считается оказание услуг в отношении одного из Ресурсов. Исполнитель имеет право вносить изменения в содержание Консультаций, изложенных в Заявке, в случае если это обосновано технической необходимостью и/или объемом Услуг.

Пакет Light	До 20 часов в месяц включительно	1 920,00	Предоплата за 1, 3, 6, 12 месяцев
Пакет Standard	До 40 часов в месяц включительно	3 420,00	Предоплата за 1, 3, 6, 12 месяцев
Пакет Standard Plus	До 60 часов в месяц включительно	4 560,00	Предоплата за 1, 3, 6, 12 месяцев
Пакет Premium	До 80 часов в месяц включительно	5 320,00	Предоплата за 1, 3, 6, 12 месяцев
Превышение	1 час	95,00	Постоплата по факту превышения

Стоимость Услуг Исполнителя за 1 календарный месяц рассчитывается согласно стоимости соответствующего выбранного Клиентом Плана и включает в себя обработку уникальных пользователей Ресурса/часы/гигабайты в соответствующем объеме в календарном месяце в зависимости от выбранного Плана. При определении объема фактически обработанных данных уникальных пользователей Ресурса их количество округляется Исполнителем в большую сторону до целой тысячи. Количество уникальных пользователей Ресурса в месяц и объем трафика данных определяются Исполнителем самостоятельно согласно данным Google BigQuery.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Стоимость обработки каждой тысячи пользователей, данные которых были обработаны в отчетном месяце сверх граничного количества уникальных пользователей Ресурса выбранного Пакета Услуг, составляет сумму в рублях, которая эквивалентна 3,00 доллара США для пакетов Basic и 4,00 доллара США для пакетов Business и Enterprise.

Стоимость Услуг подлежит оплате Клиентом в российских рублях по курсу доллара США к рублю, установленному Центральным банком РФ на дату выставления счета.

Исполнитель утвердил следующий Состав Планов:

Планы	Basic	Business	Enterprise
OWOX BI Smart Data			
Максимальное количество вопросов в месяц	100	Не ограничено	Не ограничено
OWOX BI Attribution			
Funnel Based Attribution рассчитывает ценность сессий пользователя на основе вероятности прохождения шагов воронки и предоставляет полный доступ к данным в Google BigQuery			
Атрибуция на основе воронки продаж Максимальное количество моделей	1	Не ограничено	Не ограничено
Учет заказов из Google Analytics и других источников Возможность атрибутировать на рекламные кампании ценность заказов, размещенных не только в онлайн (колл-центры, оффлайн точки продаж)	---	✓	✓
Оценка медийной рекламы DoubleClick	---	✓	✓
OWOX BI Pipeline			
OWOX BI Pipeline объединяет все клики, события, посещения на вашем сайте, звонки и заказы из CRM и многочисленные рекламные кампании на различных ресурсах в одну систему			
Add-ons:			
Google Sheets → Google Analytics Возможность загрузить из Google Sheets в Google Analytics Data Import любые данные	✓	✓	✓
Google Sheets → Google BigQuery Возможность строить отчеты и графики в Google Sheets на основе данных в Google BigQuery	✓	✓	✓

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Google BigQuery → Google Sheets Экспорт данных в любой структуре из Google BigQuery для создания отчетов, визуализации данных и совместной работы над ними в Google Sheets	✓	✓	✓
Импорт расходов:			
Максимальное количество потоков	неограничено	неограничено	неограничено
Яндекс.Директ → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из рекламного сервиса Яндекс.Директ в Google Analytics	✓	✓	✓
Яндекс.Маркет → Google Analytics Импорт данных о расходах и кликах из Яндекс.Маркет в Google Analytics	✓	✓	✓
Facebook → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из Facebook в Google Analytics	✓	✓	✓
Vkontakte → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из Vkontakte в Google Analytics	✓	✓	✓
MyTarget → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из рекламной платформы MyTarget в Google Analytics	✓	✓	✓
Hotline → Google Analytics Импорт данных о расходах и кликах из Hotline в Google Analytics	✓	✓	✓
Bing → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из Bing в Google Analytics	✓	✓	✓
Trafmag → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах из Trafmag в Google Analytics	✓	✓	✓
Twitter → Google Analytics	✓	✓	✓

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Импорт данных о расходах, кликах и показах по кампаниям из Twitter Adds в Google Analytics			
Sklik → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах в Google Analytics	✓	✓	✓
Criteo → Google Analytics Импорт данных о расходах, кликах и показах в Google Analytics	✓	✓	✓
AdRoll → Google Analytics Автоматический импорт из AdRoll в Google Analytics данных о расходах, кликах и показах по кампаниям из AdRoll	✓	✓	✓
Другие сервисы → Google Analytics Импорт данных о расходах из источников, которые не имеют своего API	✓	✓	✓
Получение исторических данных, месяцев Количество предшествующих месяцев, за которые будут импортированы данные о расходах	6	6	6
Обновление данных, изменённых ретроспективно, дней Если в течение указанного времени статистика в рекламном сервисе изменится, данные в GA будут обновлены автоматически	21	21	21
Время выполнения импорта данных о расходах, часов Максимальный период времени, в течение которого данные отправляются в Google Analytics после того, как они стали доступны в рекламном сервисе	12	12	12
Приоритет потоков	средний	высокий	высокий
Другие потоки:			
Google Analytics Real-Time Data → Google BigQuery Сбор несемплированных данных Google Analytics в Google BigQuery. В режиме реального	✓	✓	✓

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

времени. Для всех типов аккаунтов.			
Google Analytics Cost Data → Google BigQuery Автоматический ежедневный импорт данных о расходах по всем источникам трафика из Google Analytics в Google BigQuery	✓	✓	✓
Google Analytics Related Products → Google BigQuery	✓	✓	✓
Facebook → Google BigQuery Автоматический импорт из Facebook в Google BigQuery полных, сырых данных по вашим рекламным объявлениям из статистики	✓	✓	✓
Google BigQuery → Google Analytics Автоматически импортирует в Google Analytics результат SQL-запроса к Google BigQuery	✓	✓	✓
Competera → Google BigQuery Автоматический ежедневный импорт данных о ценах конкурентов из Competera в Google BigQuery	✓	✓	✓
Ringostat → Google BigQuery Автоматический импорт данных о рекламных каналах, которые генерируют звонки, из системы колтрекинга Ringostat в Google BigQuery	✓	✓	✓
CallTouch → Google BigQuery Автоматический импорт данных о рекламных каналах, которые генерируют звонки, из системы колтрекинга CallTouch в Google BigQuery	✓	✓	✓
SparkPost → Google BigQuery Импорт в Google BigQuery данных о письмах, отправленных с помощью SparkPost в режиме реального времени	✓	✓	✓
Mandrill → Google BigQuery Импорт в Google BigQuery данных о письмах, отправленных с	✓	✓	✓

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

помощью Mandrill в режиме реального времени			
UniOne → Google BigQuery Импорт в Google BigQuery данных о письмах, отправленных с помощью UniOne в режиме реального времени	✓	✓	✓
AppsFlyer → Google BigQuery Импорт данных о действиях пользователей iOS, Android и других платформ из AppsFlyer в Google BigQuery в режиме реального времени	✓	✓	✓
SendGrid → Google BigQuery Импорт данных о рассылках из SendGrid в Google BigQuery, объединение их с данными из Google Analytics и ряда других сервисов	✓	✓	✓
Calltracking → Google BigQuery	✓	✓	✓
Поддержка			
SLA (время ответа)	до 8 часов	до 4 часов	до 2 часов
Сообщество	✓	✓	✓
Email	✓	✓	✓
Онлайн чат	✓	✓	✓
Телефон	---	---	✓
Обучение			
Документация	✓	✓	✓
Вебинары	✓	✓	✓

Настоящее Приложение может изменяться Исполнителем время от времени, о чем Исполнитель обязан уведомить Клиента. Измененные условия Приложения вступают в силу с учетом п. 3.4.5. Договора-оферты на оказание услуг в области консультирования и информатизации.

Термины в настоящем Приложении употребляются в значении, предусмотренном в Разделе 1. «Термины и определения» Договора-оферты на оказание услуг в области консультирования и информатизации.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Приложение № 2 «Соглашение об уровне обслуживания»

к Договору-оферте на оказание услуг в области консультирования и информатизации

Соглашение об уровне обслуживания (далее - SLA)

Услуги OWOX BI должны соответствовать Заданному уровню обслуживания сервиса (Service Layer Objective, далее - SLO) - Ежемесячный процент бесперебойной работы Сервиса по отношению к Ресурсу $\geq 96\%$.

Информация о состоянии сервисов OWOX BI доступна по ссылке: status.bi.owox.com.

В случае несоответствия данному уровню Исполнителем и при условии соблюдения Клиентом всех своих обязательств по настоящему SLA, Клиент имеет право на получение Возмещения в размерах, описанных ниже. SLA выступает единственным и исключительным средством правовой защиты Клиента в случае неспособности Исполнителя обеспечить SLO.

1. Определения

«Валидные запросы» — это запросы, которые соответствуют документации, доступной по ссылке: <https://support.owox.com/hc/ru/sections/204127918> (которая может обновляться время от времени). Как правило, при выполнении всех требований, такие запросы будут обработаны и сохранены в Google BigQuery без ошибок.

«Возмещение» — означает следующее

Ежемесячный процент бесперебойной работы	Процент от суммы счета за услуги OWOX BI в текущем отчетном периоде, который будет зачислен на баланс Проекта в последующем отчетном периоде
90% - <96%	10%
80% - <90%	25%
<80%	50%

«Ежемесячный процент бесперебойной работы» — означает общее количество минут в месяце, минус общее число минут от всех периодов простоя в месяц, деленное на общее количество минут в месяц.

«Импорт данных о сессиях» — Следующие ограничения применяются к ежедневному импорту сессионных данных:

- Общий суточный лимит количества сессий: 500 000
- Суточный лимит количества сессий для каждого Клиента: 1000

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

- Лимит количества хитов в рамках одной сессии: 2000.

«**Квоты**» - означают ограничение максимального размера входящих запросов в OWOX BI Pipeline. Квоты могут варьироваться в зависимости от наличия ресурсов, профиля Клиента, истории использования услуг, а также других факторов и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления.

«**Коэффициент ошибок**» — определяется как количество валидных запросов, которые не были сохранены в Google BigQuery, деленное на общее число запросов в течение этого периода.

«**Отчетный период**» — период времени, равный 1 (одному) календарному месяцу.

«**Период простоя**» — означает непрерывный период простоя длительностью не менее десяти минут. Периодические простои в течение менее десяти минут подряд не будут рассматриваться в качестве Периода простоя. Наличие периода простоя является одним из обязательных условий, необходимым для получения Возмещения в рамках данного SLA.

«**Простой**» — означает, что более пяти процентов валидных запросов через Сервис не были сохранены в Google BigQuery. Простой измеряется на основе коэффициента ошибок на стороне сервера.

«**Ресурс**» — любой веб-сайт, мобильная версия сайта, приложение или иной объект, контролируемый Клиентом и в отношении которого Исполнителем оказываются Услуги OWOX BI.

«**Сервис**» — означает OWOX BI Pipeline: Google Analytics to Google BigQuery Streaming.

«**Служба поддержки OWOX BI**» — отдел Исполнителя, который оказывает базовую помощь и консультации Клиенту посредством онлайн чата и ответов на электронную почту Клиента по вопросам внедрения, функционирования и возможностей OWOX BI и предоставляет Клиентам базовую организационную, техническую и информационную поддержку в процессе интеграции и использования ими сервисов OWOX BI, базовое содействие в настройке сервисов OWOX BI. Срок ответа Службы поддержки OWOX BI определяется Планом, на который подписан Клиент.

«**Стриминг хитовых данных**» — Следующие ограничения применяются к стримингу хитов в реальном времени.

Максимальный размер передаваемых в хите данных: 16 КБ

2. Запрос на предоставление Возмещения

Для получения Возмещения, описанного выше, Клиент должен уведомить Службу поддержки OWOX BI в течение тридцати дней с момента, когда Клиент узнал или мог узнать о возникновении Простоя. Клиент также обязан предоставить Службе поддержки OWOX BI файлы, указывающие на факт, а также дату и время возникновения потери Валидных запросов в Google BigQuery.

При несоблюдении этих требований, Клиент теряет свое право на получение Возмещения.

Решение по предоставлению Возмещения принимается Исполнителем на основе запроса Клиента и в результате анализа данных из системных журналов, отчетов

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

мониторинга, записей конфигурации и другой информации, которой располагает Исполнитель.

3. Максимальный размер Возмещения

Максимальное суммарное количество Возмещения, выдаваемого Исполнителем Клиенту для всех Периодов простоя в одном Отчетном периоде не будет превышать 50% от суммы счета за услуги OWOX BI в соответствующем Отчетном периоде. Возмещение будет начислено Клиенту в течении 60 дней после направления Клиентом запроса на предоставление Возмещения, при условии отсутствия споров, и может быть использовано Клиентом на оплату услуг в будущем Отчетном периоде.

4. Исключения

SLA не распространяется на какие-либо ошибки:

- (I) вызванные обстоятельствами вне контроля Исполнителя;
- (II) возникшие по вине программного или аппаратного обеспечения Клиента или сторонних производителей программного или аппаратного обеспечения, или обоих;
- (III) возникшие в результате злоупотреблений или других видов поведения, которые нарушают условия использования Сервиса и Договора;
- (IV) связанные с превышением Квот.

Условия SLA могут изменяться Исполнителем время от времени, о чем Исполнитель обязан уведомить Клиента дополнительно. Изменения вступают в силу через 14 дней с даты их публикации на сайте.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Приложение № 3 «Форма Заявки»
к Договору-оферте на оказание услуг в
области консультирования и
информатизации

**ФОРМА
ЗАЯВКА**

на Консультации на период _____ (календарный месяц).

Стороны согласовали следующий объем, содержание и сроки Консультаций:

п №	Содержание <i>Заполняется Клиентом</i>	Ориентировочный Объем (часы) <i>Заполняется Исполнителем</i>	Срок выполнения (*) <i>Заполняется Исполнителем</i>	Подготовка отчета (+/-) <i>Заполняется Клиентом</i>
I.	Консультации			
	<i>ПРИМЕР Разработка Технического задания для сайта/страницы/части сайта/новой точки касания (предоставить ссылку на новый функционал либо архив дизайна)</i>			
	<i>ПРИМЕР Настройка GA/GTM для сайта/страницы/части сайта/новой точки касания</i>			
	<i>ПРИМЕР Эффективность каналов привлечения (платные, органические, email) по точкам касания (сайт/мобильные приложения)</i>			

Символ * указывается, если срок предоставления Консультации начинает исчисляться с момента выполнения Клиентом обязательств, необходимых для осуществления соответствующей Консультации.

Настоящее Приложение может изменяться Исполнителем время от времени, о чем Исполнитель обязан уведомить Клиента. Измененные условия Приложения вступают в силу с учетом п. 3.4.5. Договора-оферты на оказание услуг в области консультирования и информатизации.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.

Термины в настоящем Приложении употребляются в значении, предусмотренном в Разделе 1. «Термины и определения» Договора-оферты на оказание услуг в области консультирования и информатизации.

Генеральный директор _____ И.И. Чухляев
м.п.