

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

(ред. декабрь 2024 г.)

1. ПРЕАМБУЛА

1.1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее - Соглашение) определяет общие условия оказания сервисных услуг **Обществом с ограниченной ответственностью «ПРОМОБОТ»** (далее – по тексту **Исполнитель**).

1.2. Настоящее Соглашение является договором присоединения в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Условия Соглашения принимаются Заказчиком только посредством присоединения к Соглашению в целом.

1.3. Присоединение к настоящему Соглашению со стороны Заказчика осуществляется путем оплаты выставленного Исполнителем Счет-оферты (счетов-оферты), что будет считаться полным и безусловным акцептом условий Соглашения.

1.4. Оплачивая Счет-оферту, Заказчик признает, подтверждает и соглашается, что:

1.4.1. Заказчик ознакомлен с условиями настоящего Соглашения и согласен на оказание услуг Исполнителем на таких условиях;

1.4.2. Заказчик полностью и безоговорочно принимает все условия Соглашения в том виде, в каком они изложены ниже.

1.5. Исполнитель гарантирует постоянное размещение условий настоящего Соглашения на официальном интернет-сайте ООО «ПРОМОБОТ» (<https://promo-bot.ru/docs/sla.pdf>) (за исключением плановой и внеплановой недоступности сайта).

1.6. Заказчик вправе сохранить условия Соглашения с сайта в редакции, действующей на момент акцепта.

1.7. В случае изменения Соглашения, для Заказчика, присоединившегося к условиям Соглашения, продолжают действовать условия Соглашения в версии, указанной в Счет-оферте.

1.8. В случае изменения условий Соглашения все предыдущие версии Соглашения будут сохранены на официальном интернет-сайте (<https://promo-bot.ru/docs/sla.pdf>).

1.9. Заказчик и Исполнитель далее совместно именуются «Стороны», а по отдельности — «Сторона».

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. В рамках настоящего Соглашения Исполнитель обязуется по Заявкам Заказчика оказывать сервисные услуги по обслуживанию Устройств, принадлежащих Заказчику и определенных в Счет-оферте, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Соглашением. Перечень оказываемых Исполнителем сервисных услуг определен ст. 4 настоящего Соглашения.

3. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Устройство** – роботы и иное оборудование, произведенные ООО «ПРОМОБОТ», принадлежащие Заказчику. Виды Устройств, в отношении которых оказываются сервисные услуги определены в Табл. 3.
- **ПО** - Программное обеспечение, относящееся к Устройству.
- **Дополнительное оборудование** - оборудование, которое входило в комплектацию Устройства в момент его поставки ООО «ПРОМОБОТ».
- **Заявка** – заявка Исполнителю на оказание конкретной услуги в рамках обслуживания Устройства, оформленная Заказчиком способом, определенным ст. 4 настоящего Соглашения.

- **Время реакции на заявку** - время, прошедшее с момента получения заявки до момента фактического начала оказания услуг.
- **Время исполнения заявки** - время, прошедшее с момента начала оказания услуг до момента исполнения заявки.
- **Час** - рабочий час Исполнителя: в период с понедельника по пятницу с 07.00 до 19.00 ч. по московскому времени, с субботы по воскресенье с 10.00 до 19.00 ч. по московскому времени, за исключением праздничных дней. В официально установленные на территории Российской Федерации праздничные дни Исполнитель услуги не оказывает. Рабочие часы могут быть изменены (временно или постоянно) Исполнителем путем направления уведомления Заказчику либо путем размещения соответствующего сообщения на сайте: <https://promo-bot.ru>.
- **Отчетный период** оказания услуг – один месяц.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

4.1. Удаленная (дистанционная) диагностика:

- Удаленная диагностика заявленной неисправности Устройства.
- Удаленная диагностика заявленных ошибок в работе ПО.
- Удаленная диагностика заявленной неисправности дополнительного оборудования.

4.2. Удаленная настройка.

- Удаленная настройка Устройства.
- Удаленная настройка ПО.
- Удаленная настройка дополнительного оборудования.

4.3. Консультации.

- Консультация по подключению и настройке Устройства.
- Консультация по установке и настройке ПО.
- Консультация по эксплуатации Устройства.
- Консультация по эксплуатации дополнительного оборудования.

4.4. Предоставление обновленных версий ПО:

- Предоставление заказчику обновленных версий ПО, по мере их разработки Исполнителем.

5. ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ПРИЕМА ЗАЯВОК

5.1. Услуги, предусмотренные Соглашением, выполняются сотрудниками технической поддержки Исполнителя в рабочие часы на основании заявок Заказчика. Прием и обработка заявок производится в рабочие часы Исполнителя.

5.2. Заявка подается Заказчиком (контактным лицом Заказчика) с номера телефона, электронной почты или мессенджеров Заказчика, определенных в анкете/уведомлении Заказчика о контактных лицах Заказчика, предоставленных Исполнителю.

5.3. Исполнитель принимает Заявки посредством следующих средств связи (способы приема Заявок):

- Эл. почта: support@promo-bot.ru
- Мессенджер Telegram по ссылке: https://t.me/Promobot_Support_Bot
- Телефон: +7(3422)578085 доб. 302

5.4. Исполнитель вправе изменить способы приема Заявок, уведомив об этом Заказчика посредством электронной почты, мессенджеров или путем размещения информации на сайте Исполнителя не менее чем за 5 (Пять) календарных дней до даты такого изменения.

6. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

6.1. Исполнитель обязан обработать и исполнить Заявку в течение сроков, определенных в Табл. 1:

Табл. 1 Время обработки и исполнения заявки (в часах)

Вид услуги	Среднее время, рабочий час	
	Время реакции на Заявку	Время исполнения Заявки
Консультации	0,25	2
Удаленная диагностика	0,25	24
Удаленная настройка	0,25	24

6.2. Время исполнения заявки может быть увеличено в ситуациях, при которых исполнение заявки зависит от третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

6.3. Исполнитель декларирует, что существуют технологические ограничения функционала Устройства, которые при этом не являются его недостатками и связаны с особенностями программного обеспечения или механических частей устройства.

6.4. Удаленная диагностика и настройка проводятся при наличии технической возможности. При отсутствии технической возможности время исполнения Заявки, установленное Табл. 1, продлевается на количество рабочих часов, в течение которых отсутствовала техническая возможность.

6.5. В целях исполнения Заявки Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика дополнительную информацию, документы, а также исполнения Заказчиком технических требований, необходимых для удаленного подключения Исполнителя к Устройству Заказчика. В случае, не предоставления Заказчиком в течение 0,25 рабочих часов запрашиваемой информации, а также неисполнения Заказчиком технических требований для подключения к Устройству, время исполнения Заявки, установленное Табл. 1, продлевается на количество рабочих часов предоставления Заказчиком Исполнителю запрашиваемой информации/исполнения технических требований.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

7.1. Для обеспечения возможности качественного оказания услуг Исполнителем в рамках данного Соглашения Заказчик обязуется:

7.1.1. Оказывать содействие сотруднику технической поддержки Исполнителя при выполнении Заявки, а также выполнять его рекомендации, в том числе для целей удаленного подключения к Устройству.

7.1.2. Подтвердить или опровергнуть выполнение Заявки Исполнителем в течение 1 часа с момента поступления от Исполнителя уведомления об исполнении Заявки. В случае отсутствия ответа/претензий от Заказчика в указанный срок, Заявка автоматически считается исполненной, а временем исполнения Заявки является момент отправки уведомления об исполнении Заявки.

7.1.3. Предоставить удаленный доступ к Устройству и/или рабочему месту, к которому подключено Устройство путем обеспечения подключения Устройства/рабочего места к сети, отвечающей следующим требованиям: конфигурация сети для получения удаленного доступа, канал передачи данных в обе стороны не ниже 2 Мб/с и задержка пинга до узла 8.8.8.8 не выше 50 мс..

7.1.4. Обеспечить доступ Устройства к ресурсам, определенным в Руководстве пользователя (Руководстве по эксплуатации) на Устройство. Электронные версии Руководства пользователя (Руководства по эксплуатации) размещены на сайте Исполнителя по ссылке: <https://promo-bot.ru/information/user-files/>.

7.1.5. При неисполнении Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 7.1.3. и 7.1.4. настоящего Соглашения наступают последствия, определенные п. 6.5., при этом Исполнитель

освобождается от ответственности за качество оказанной услуги, за сроки оказания услуги, а также за невозможность оказания услуги.

7.2. Заказчик обязан своевременно принять оказанные услуги.

7.3. Заказчик обязан в течение 2 рабочих дней с момента оплаты Счет-оферты направить Исполнителю заполненную анкету Заказчика. В случае изменения контактных данных Заказчик обязан в течение 2 рабочих дней сообщить об этом Исполнителю и направить заполненную анкету с новыми данными. На основании анкеты Заказчика Исполнитель определяет с каких адресов (имен, реквизитов) мессенджеров направляются Заявки Заказчика. При неисполнении Заказчиком обязанности, определенной в настоящем пункте Исполнитель вправе не принимать в работу Заявку или отложить ее исполнение до момента достоверного определения отправителя-заказчика Заявки.

7.4. Заказчик вправе:

7.4.1. В любое время проверять ход и качество услуг, выполняемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

7.4.2. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с настоящим Соглашением, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

7.4.3. Требовать от Исполнителя представления Отчетов в соответствии со ст. 9 настоящего Соглашения.

7.4.4. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе и состоянии оказания Услуг.

7.4.5. Осуществлять контроль за объемом и сроками оказания Услуг

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Исполнитель обязуется:

8.1.1. Оказать услуги в полном объеме, с надлежащим качеством и в установленные сроки.

8.1.2. По требованию Заказчика своими силами исправить все выявленные недостатки.

8.1.3. Оказать услуги лично, либо вправе привлекать третьих лиц, оставаясь при этом ответственным за их действия как за свои собственные.

8.1.4. В случае необходимости получения от Заказчика информации, необходимой для оказания услуг, направить Заказчику посредством электронной почты или иных мессенджеров запрос о предоставлении такой информации.

8.1.5. Сообщать Заказчику, по его запросам, о ходе, качестве и состоянии оказываемых Услуг.

8.2. Исполнитель вправе:

8.2.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком первичных учетных документов.

8.2.2. Требовать своевременной оплаты оказанных Услуг.

8.2.3. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения, необходимые для исполнения настоящего Соглашения.

8.2.4. Не приступать к оказанию услуг до момента оплаты стоимости услуг.

9. ОТЧЕТНОСТЬ ПО ЗАЯВКАМ

9.1. Отчеты по заявкам, предоставляются в электронном виде по запросу Заказчика не чаще одного раза в месяц. Отчет включает в себя следующие данные:

- Количество заявок за предыдущий месяц
- Дата и время поступления заявки
- Название заявки

- Дата и время исполнения заявки.

10. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ. ПЕРИОД ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

10.1. Стоимость услуг по настоящему Соглашению определяется на основании Приложения № 1 к настоящему Соглашению, являющегося его неотъемлемой частью. Стоимость услуг определяется за каждое Устройство, и зависит от вида Устройства, оплачиваемого периода сервисных услуг.

10.2. Услуги оплачиваются Заказчиком на основании Счет-оферты в безналичной форме путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Датой внесения платежа Заказчиком является дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

10.3. Заказчик осуществляет оплату Счет-оферты за выбранный период оказания сервисных услуг в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Счёта-Оферты, в порядке полной предоплаты. Через 10 рабочих дней Счет-оферты считается недействительным, при этом Заказчик вправе оплатить Счет-оферту по истечении его срока только после получения от Исполнителя информации об актуальности Счет-оферты, в том числе стоимости периода оказания услуг.

10.4. Стоимость услуг, определенная Приложением №1, действует на весь оплаченный период оказания сервисных услуг. По окончании оплаченного периода Исполнитель вправе изменить в одностороннем порядке стоимость услуг, уведомив об этом Заказчика путем направления соответствующего уведомления посредством электронной почты либо путем размещения информации на сайте <https://promo-bot.ru>, путем размещения Приложения № 1 в новой редакции.

10.5. **Датой начала периода** оказания сервисных услуг является дата оплаты Счет-оферты и поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае если Исполнитель исполнил Заявку или приступил к исполнению Заявки Заказчика до момента внесения оплаты периода оказания сервисных услуг датой начала периода оказания сервисных услуг является дата поступления Исполнителю первой Заявки Заказчика.

11. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

11.1. Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода оказания Услуг представляет посредством электронной почты (или иных мессенджеров) Заказчику первичный учетный документ - Универсальный передаточный документ об оказании услуг. Стоимость услуг за Отчетный период фактически оказанных услуг определяется пропорционально Стоимости услуг за оплаченный период (Стоимость услуг за Отчетный период = Стоимость услуг за оплаченный период, установленный Приложением №1 ÷ количество месяцев в оплаченном периоде).

11.2. Заказчик в срок не более 5 (пяти) рабочих дней рассматривает представленные документы и либо подписывает первичный учетный документ, либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от принятия результатов оказанных услуг или акт с перечнем выявленных недостатков, необходимых доработок и сроком их устранения. В случае не направления в течение 5 (пяти) рабочих дней мотивированного отказа услуги за отчетный период считаются принятыми без замечаний и претензий.

11.3. В случае направления Исполнителю мотивированного отказа от подписания первичного учетного документа оказанных услуг или подписания акта с перечнем выявленных недостатков, необходимых доработок и сроком их устранения, Исполнитель устраняет выявленные недостатки в срок не более 7 (семи) рабочих дней, и представляет документы на повторное рассмотрение. Срок повторного рассмотрения - не более 5 (пяти) рабочих дней.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Соглашению, Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Соглашения и действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Выплаты по санкциям не освобождают Стороны от надлежащего выполнения обязательств по настоящему Соглашению.

12.3. При необходимости обработки персональных данных физических лиц (субъектов персональных данных) в связи с исполнением Договора Исполнителем, Заказчик поручает Исполнителю их обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, подразумевающую совершение следующих действий с персональными данными: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

12.4. Заказчик заверяет и гарантирует, что им получено предварительное согласие субъектов персональных данных (в том числе контактных лиц Заказчика) на обработку Исполнителем в той мере, в какой оно необходимо в силу применимого законодательства, форма и содержание такого согласия соответствует требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Заказчик самостоятельно рассматривает и разрешает обращения и требования соответствующих субъектов. Заказчик обязуется освободить Исполнителя от какой-либо ответственности, которую он может понести, правомерно обрабатывая персональные данные по поручению Заказчика в соответствии с Договором. В случае предъявления физическими лицами любых претензий, связанных с нарушением установленного законодательством порядка сбора, хранения или использования персональных данных, Заказчик обязуется урегулировать такие претензии своими силами и за свой счет. В случае если такие претензии приведут к убыткам Исполнителя, включая выплату административных штрафов, наложенных государственными органами, Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю документально подтвержденные убытки в полном объеме.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Соглашению, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Соглашения, которые стороны не могли предвидеть, предотвратить разумными мерами.

13.2. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Соглашения относится, включая, но не ограничиваясь - Издание органом государственной власти нормативных документов, делающих невозможным исполнение Сторонами обязательств по настоящему Соглашению (например, установление запрета на использование на территории Российской Федерации ресурсов, информационных систем, ПО, используемых в работе Устройств, запрет на ввоз комплектующих), а также иные обстоятельства непреодолимой силы, возникшие после заключения настоящего Соглашения в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

13.3. О наступлении обстоятельств непреодолимой силы стороны обязаны незамедлительно информировать друг друга.

13.4. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено документально.

14. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

14.1. Стороны предпримут все необходимые меры для разрешения всех споров и разногласий, связанных с исполнением настоящего Соглашения, путем переговоров с обязательным соблюдением претензионного порядка. Срок ответа на претензию - 10 (десять) рабочих дней с даты получения претензии.

14.2. В случае невозможности урегулирования возникших между Сторонами разногласий в претензионном порядке, спор передается на рассмотрение Арбитражного суда Пермского края.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Настоящее Соглашение вступает в силу для Заказчика и Исполнителя с момента оплаты Заказчиком Счет-оферты и поступления денежных средств на счет Исполнителя (акцепта Заказчика). Настоящее Соглашение не требует его подписания сторонами и скрепления печатями, сохраняя при этом полную юридическую силу. Все приложения к Договору составляют его неотъемлемую часть.

15.2. Настоящее соглашение вступает в силу с даты поступления Исполнителю оплаты по Счет-оферте и действует в течение оплаченного периода оказания сервисных услуг.

15.3. Стороны обязаны в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления соответствующих событий извещать другую Сторону о смене наименования, адресов, реквизитов, данных контактных лиц и сведений о средствах связи. В случае не извещения или несвоевременного извещения другой Стороны исполнение ею обязательств по последним официально известным реквизитам считается надлежащим исполнением.

15.4. В рамках настоящего Соглашения Стороны могут осуществлять обмен документами (счетами, счет-фактурами, универсальными передаточными документами, актами, иными документами) в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи (обмен документами посредством ЭДО).

15.5. Электронные документы, заверенные квалифицированной электронной подписью уполномоченных лиц в порядке, предусмотренным настоящим соглашением, используются Сторонами и имеют такое же правовое значение, как и документ, составленный в простой письменной форме на бумажном носителе, заверенный соответствующими подписями.

15.6. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто до истечения срока его действия по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации с учетом особенностей, установленных настоящим Соглашением.

15.7. Стороны признают, что копии текстов документов и/или копии сканкопий документов (в том числе УПД, Счетов, уведомлений и других), направленные Исполнителем Заказчику по электронной почте или посредством мессенджеров, будут применяться Сторонами в качестве оригиналов документов и имеют такую же юридическую силу как и документы, оформленные в письменном виде и скрепленные подписями/печатами Сторон. При необходимости Заказчику документов, оформляемых в процессе исполнения Соглашения, в письменной форме Заказчик направляет Исполнителю заявление о направлении соответствующих документов посредством почтовой связи или ЭДО. Исполнитель обязан предоставить Заказчику запрашиваемые документы в течение 10 рабочих дней с момента получения соответствующего заявления Заказчика.

15.8. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по требованию Заказчика. При этом направление уведомления о расторжении Исполнителю обязательно. Датой расторжения Соглашения будет считаться дата по истечении 30 дней с момента получения Исполнителем уведомления Заказчика. При расторжении настоящего Соглашения до окончания оплаченного периода оказания сервисных услуг Стоимость услуг подлежит пересчету за весь период

фактически оказанных сервисных услуг исходя из определенной Приложением № 1 стоимости услуг за период оказания услуг «Месяц» по формуле: Стоимость услуг за период оказания услуг, подлежащая оплате Заказчиком = Стоимость услуг за период оказания услуг «Месяц», определенная Приложением №1 X количество месяцев периода с момента начала периода до момента расторжения Соглашения.

15.9. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по инициативе Исполнителя в любое время в течение срока его действия до момента фактического оказания услуг за исключением случаев, предусмотренных законом. В таком случае Исполнитель обязуется вернуть полученные от Заказчика денежные средства, пропорционально уже оказанному на момент расторжения Соглашения объему услуг. При этом уведомление Заказчика о расторжении обязательно, а датой расторжения Соглашения будет считаться дата, указанная в уведомлении.

15.10. Адреса и реквизиты Заказчика определены в Счет-оферте.

15.11. Анкета Заказчика включает в себя следующие данные Заказчика: наименование, ИНН, адрес, e-mail, телефон Заказчика; ФИО, e-mail, телефон контактного лица Заказчика; серийный номер робота / устройства

АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ
ООО «ПРОМОБОТ» Адрес: 614066, город Пермь, шоссе Космонавтов, 111А, помещ. 6. ИНН 5903113639 КПП 590501001 ОГРН 1155958016411 р/с 40702810649770018337 в ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК г. Нижний Новгород, БИК 042202603, к/с 30101810900000000603
e-mail: info@promo-bot.ru, support@promo-bot.ru
Мессенджер Telegram: https://t.me/Promobot_Support_Bot
Телефон: +7(3422)578085 доб. 302

Приложение № 1 к
СОГЛАШЕНИЮ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

Стоимость услуг за одно Устройство.

Вид устройства	Стоимость услуг при оплате периода оказания услуг до момента перехода права собственности на Устройство к Заказчику, руб.			Стоимость услуг, руб		
	Период оказания услуг			Период оказания услуг		
	Год	Квартал	Месяц	Год	Квартал	Месяц
Робот V4	35990	13990	5990	61990	22990	9990
Робот C2	35990	13990	5990	71990	26990	11990
Устройство Сканер документов с ПО	44990	16990	7990	52990	19990	8990
Робот Rooky	26990	9990	4990	35990	13990	5990
Робот Robox	26990	9990	4990	31990	11990	5190