

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА

Редакция от «18» ноября 2022 г.

г. Пенза

Общество с ограниченной ответственностью «НейроИнтеллект», именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице Генерального директора Губанова Виталия Алексеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое лицо, либо юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, проживающий или имеющий месторасположение на территории Российской Федерации или иного государства, в зависимости от того, что применимо в каждом конкретном случае, именуемое в дальнейшем «Лицензиат», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Оферта** – публичное предложение Лицензиара, адресованное любому лицу, заключить с ним лицензионный договор (далее – Договор) на существующих условиях, содержащихся в Договоре.
- 1.2. **Акцепт** - полное и безоговорочное принятие Лицензиатом условий Договора.
- 1.3. **Лицензиар** - юридическое лицо, заключившее с Лицензиатом Договор о предоставлении права использования (простой неисключительной лицензии) Программы.
- 1.4. **Лицензиат** – юридическое или физическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, заключившее с Лицензиаром Договор на условиях, содержащихся в оферте.
- 1.5. **Простая неисключительная лицензия** – неисключительное право использовать экземпляр Программы для собственного потребления под обозначенным Лицензиаром именем, без права перепродажи или иной переработки, без права распространения.
- 1.6. **Программа** – программа для ЭВМ «Smeta.AI», предоставляемая по модели SaaS, без скачивания дистрибутива, на официальном интернет-сайте <https://www.smeta.ai>, в любой из редакций (как в целом, так и отдельных компонент, в том числе: исходного текста, базы данных, аудиовизуальных произведений, включённых Лицензиаром в состав Программы, а также любая документация по ее использованию).
- 1.7. **SaaS** (Software as a service - Программное обеспечение как услуга) – модель продажи программного обеспечения, при которой поставщик разрабатывает веб-приложение и самостоятельно управляет им, предоставляя заказчикам доступ через интернет.
- 1.8. **Модули Программы** - отдельные компоненты Программы, реализованные в виде обособленных веб-сервисов с самостоятельным функционалом, при этом одни Модули могут служить источниками данных для других Модулей.
- 1.9. **Лицевой счет** - внутренний счёт Лицензиара в Программе, служащий для ведения учёта расчетов с Лицензиатом.
- 1.10. **Учетный период** – период времени равный 1 (одному) календарному месяцу. Используется в качестве единицы учета при формировании юридических и отчетных документов.
- 1.11. **Пользователь** – любое физическое лицо со стороны Лицензиата.
- 1.12. **Тестовый период** - время бесплатного тестирования экземпляра Программы, которое составляет 14 (четырнадцать) календарных дней.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Лицензиар обязуется предоставить Лицензиату право использования (простую неисключительную лицензию) Программы для ЭВМ «Smeta.AI», а также дополнительные услуги, связанные с указанной Программой, в предусмотренных настоящим Договором пределах.
- 2.2. Под предоставлением права использования Программы не подразумевается предоставление Лицензиату прямого доступа к серверам Лицензиара, базеданных, физического или виртуального оборудования, операционной системе, возможности администрирования алгоритмов работы Программы или ее модифицирования.
- 2.3. Лицензиат самостоятельно обеспечивает подключение своих Пользователей к сети Интернет, а также самостоятельно обеспечивает комплектацию их рабочих мест.
- 2.4. Лицензиар не оказывает услуг хостинга и телекоммуникационных услуг, не организует для него возможность доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, и не осуществляет деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставки сообщений электросвязи.
- 2.5. Лицензиар не гарантирует, что Программа, а также все ее функциональные возможности будут отвечать ожиданиям Лицензиата.
- 2.6. Лицензиат вправе осуществлять свое право на использование Программы на всей территории Российской Федерации, а также на территории иных стран, если это не запрещено их законодательством.
- 2.7. Лицензиар также в рамках настоящего Договора оказывает Лицензиату услуги по технической поддержке Программы. Порядок оказания услуг по технической поддержке Программы определен в Приложении к настоящему Договору.

3. АВТОРСКИЕ ПРАВА

- 3.1. Исключительные права на Программу принадлежат Лицензиару, а сама Программа является результатом интеллектуальной деятельности Лицензиара и не может быть использована или упомянута Лицензиатом в коммерческих целях без предварительного согласования с Лицензиаром.
- 3.2. Алгоритмы работы Программы и ее исходные коды (в том числе их части) являются коммерческой тайной Лицензиара. Любое их использование или использование Программы в нарушение условий настоящего Договора рассматривается как нарушение прав Лицензиара и является достаточным основанием для лишения Лицензиата предоставленных по настоящему Договору прав и, при необходимости, обеспечения защиты прав Лицензиара согласно действующему законодательству РФ.
- 3.3. Лицензиар гарантирует, что обладает всеми необходимыми по настоящему Соглашению правами для предоставления их Лицензиату, включая документацию к Программе.
- 3.4. Ответственность за нарушение авторских прав наступает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Лицензиат вправе:

- 4.1.1. Осуществлять любые действия, связанные с функционированием Программы, в соответствии с ее назначением, а именно:
 - предоставлять Пользователям Лицензиата удаленный доступ для работы в Программе;
 - предоставлять Пользователям Лицензиата доступ к информации, сформированной в результате эксплуатации Программы;
 - использовать Программу в коммерческой деятельности, исключая случаи перепродажи, аренды или передачи Программы третьим лицам, возможных только после заключения соответствующих письменных соглашений с Лицензиаром;
 - предоставлять право использования Программы третьим лицам, без предоставления им сублицензии. При этом общее количество предоставленных Лицензиатом прав доступа к Программе не может превышать количество прав доступа, приобретенных Лицензиатом у Лицензиара.

4.1.2. Направлять запросы Лицензиару на устранение программных сбоев или восстановление утерянных данных, произошедших по вине Лицензиара.

4.1.3. Направлять предложения Лицензиару на изменение функционала или внешнего вида Программы.

4.2. Лицензиат обязан:

4.2.1. Использовать Программу только в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены в настоящем Договоре.

4.2.2. Осуществлять оплату по настоящему Договору, в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.3. Лицензиат не вправе:

4.3.1. Воспроизводить или модифицировать Программу.

4.3.2. Осуществлять какие-либо действия, направленные на взлом или нарушение надлежащего функционирования Программы, а также в целях получения доступа к заблокированным разделам Программы.

4.3.3. Распространять (копировать) экземпляры Программы или её части, осуществлять обнародование Программы и/или осуществлять иные действия, направленные на извлечение коммерческой выгоды в отношениях с третьими лицами из использования Программы.

4.3.4. Предоставлять сублицензии на какое-либо использование Программы или её частей третьим лицам.

4.3.5. Использовать Программу каким-либо способом, если такое использование противоречит или приводит к нарушению действующего законодательства Российской Федерации.

4.4. Лицензиар обязан:

4.4.1. Предоставить Лицензиату возможность ознакомления и работы в Программе с момента регистрации Лицензиата на сайте <https://www.smeta.ai>, на условиях тестового или платного доступа.

4.4.2. В случае блокирования доступа к Программе по причине недостатка средств на Лицевом счете Лицензиата, восстановить Лицензиату права использования Программы в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента исполнения Лицензиатом обязательств по оплате.

4.4.3. Предоставлять право использования Программы ежедневно и круглосуточно, за исключением времени проведения профилактических мероприятий, составляющих не более 24 часов в месяц.

4.4.4. Предоставлять информацию по вопросам работы с Программой посредством электронной почты, сервисов технической поддержки и телефонной связи. Актуальные адреса электронной почты и телефонный номер горячей линии находятся в разделе «Контакты» на сайте <https://www.smeta.ai>.

4.4.5. Предоставлять информацию об обновлениях текущей версии Программы, вышедших в течение срока действия настоящего Договора.

4.4.6. Устранять возможные программные сбои в работе Программы, возникшие по вине Лицензиара, на основании заявки Лицензиата, за исключением случаев нарушения Лицензиатом Правил эксплуатации Программы, изложенных в содержании Программы.

4.5. Лицензиар вправе:

4.5.1. Заблокировать доступ Лицензиата к Программе по истечении тестового периода или снижения остатка средств Лицензиата на его Лицевом счете ниже установленного лимита, равного 0 (ноль) рублей.

4.5.2. Расторгнуть Договор и отказать в предоставлении Лицензиату прав использования Программы в случае недостатка средств Лицензиата на его Лицевом счете ниже установленного лимита в течение более чем 3 (трех) месяцев, нарушении Лицензиатом пользования Программой, либо по другим основаниям, предусмотренным настоящим Договором.

4.5.3. Выпускать новые релизы и версии Программы, устанавливать условия их предоставления Лицензиату, условия технической поддержки и сопровождения.

4.5.4. Проводить различные рекламные и маркетинговые акции. Условия предоставления акций размещаются на отдельной странице акции. В случае отличия условий рекламных и маркетинговых акций от отдельных условий, прописанных в настоящем Договоре-оферте, приоритетное значение имеют условия этих маркетинговых и рекламных акций.

- 4.5.5. Привлекать для оказания услуг по настоящему Договору третьих лиц, при этом ответственность за действия третьих лиц перед Лицензиатом несет Лицензиар.
- 4.5.6. Обращаться в правоохранительные или судебные органы в случае обнаружения противоправных действий Пользователей Лицензиата, связанных с нарушением законодательства Российской Федерации или условий настоящего Договора.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРАВ НА ПРОГРАММУ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 5.1. Полномочный представитель Лицензиата получает доступ к функционалу программы на интернет-сайте <https://www.smeta.ai>.
- 5.2. Доступ к Программе предоставляется в режиме тестирования сразу после загрузки страницы Лицензиатом интернет-сайта <https://www.smeta.ai>, при этом Лицензиату доступны все функции Программы.
- 5.3. После окончания тестового периода доступа 14 (четырнадцать) календарных дней Лицензиат обязан либо обратиться в службу технической поддержки за покупкой лицензии, либо прекратить использование программы.
- 5.4. Неоплата Лицензиатом предоставленного ему Счета на приобретение простой (неисключительной) лицензии Программы означает отказ Лицензиата от использования Программы, в таком случае Лицензиата обязан прекратить использование программы.
- 5.5. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после поступления оплаты от Лицензиата на расчетный счет Лицензиара согласно Счету, Лицензиар зачисляет поступившие средства на Лицевой счет Лицензиата в Программе, предоставляет Лицензиату право на использование Программы, и разрешает доступ к Программе на постоянной основе на период действия оплаченного периода. Зачисление на лицевой счет Лицензиата суммы оплаты считается фактом передачи прав Лицензиату на простую (неисключительную) лицензию Программы.
- 5.6. Проверка наименования, иных данных, касающихся предоставляемых прав на использование Программы осуществляется Лицензиатом в момент предоставления указанных прав. В случае выявления каких-либо несоответствий Стороны (либо одна Сторона, если другая Сторона уклоняется от составления Акта несоответствия) составляют Акт несоответствия, направляемый Лицензиару. После получения Акта несоответствия Лицензиар обязан устранить все недостатки, указанные в Акте несоответствия, в течение 5 (пяти) рабочих дней, если иной срок Стороны не указали в Акте несоответствия. После устранения недостатков, указанных в Акте несоответствия, Лицензиар уведомляет Лицензиата об исполнении путем направления Акта об исправлении несоответствий.
- 5.7. Для пролонгации оплаченного периода Лицензиат должен самостоятельно обратиться к Лицензиару и запросить новый Счет, при этом он может выбрать на свое усмотрение количество оплачиваемых учетных периодов или сумму желаемого платежа. Зачисление на Лицевой счет Лицензиата суммы оплаты и перерасчет длительности оплаченного периода производится после поступления оплаты от Лицензиата на расчетный счет Лицензиара в срок не более 5 (пяти) рабочих дней.
- 5.8. После приобретения Лицензиатом простой (неисключительной) лицензии Программы по истечении каждого календарного месяца Лицензиар выставляет Акт об оказании услуг за прошедший месяц,
- 5.9. Лицензиат должен в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта направить в адрес Лицензиара подписанный со своей стороны Акт, а в случаях если Лицензиатом является юридическое лицо, на Акте должен быть оттиск печати Лицензиара. В случае отказа от подписания Акта, в адрес Лицензиара направляется мотивированный письменный отказ.
- 5.10. В случае если в течение 15 (Пятнадцать) рабочих дней с момента направления Акта Лицензиату, в адрес Лицензиара не поступит подписанный Лицензиатом Акт или мотивированный отказ от его

подписания, права на использование Программы считаются переданными без претензий, а односторонний Акт признается подписанным Лицензиатом и служит подтверждением передачи.

- 5.11. В случае выявления ошибок в работе Программы, Лицензиат направляет Лицензиару письменную заявку. Стороны в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Лицензиата письменной заявки с описанием сбоев в работе определяют сроки и порядок их устранения, путем составления письменного соглашения. Данный пункт не применяется на этапе тестирования Программы, а так же в случаях несоблюдения Лицензиатом правил эксплуатации Программы, нарушения Лицензиатом условий оплаты и положений настоящего Договора.
- 5.12. Настоящий Договор и иные документы к нему, включая Счета и Акты, по отдельному запросу Лицензиата могут направляться Лицензиаром в бумажном виде почтовым отправлением, в адрес Лицензиата, указанного им при формировании счета.

6. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 6.1. Стоимость права использования (простая неисключительная лицензия) Программы для ЭВМ «Smeta.AI», а также стоимость оказываемых в рамках настоящего договора услуг указываются Лицензиаром на интернет-сайте <https://smeta.ai/tariffs>.
- 6.2. Валютой расчетов по настоящему Договору является рубль Российской Федерации.
- 6.3. Оплата по настоящему Договору осуществляется в порядке 100% предоплаты.
- 6.4. Моментом исполнения Лицензиатом обязанностей по оплате является дата поступления денежных средств на расчетный счет Лицензиара.
- 6.5. Лицензиату - физическому лицу предоставляется возможность осуществить оплату по настоящему Договору посредством других платежных систем, информация о таких возможностях предоставляется по запросу Лицензиата.
- 6.6. Сумма вознаграждения Лицензиата за предоставление простой (неисключительной) лицензии на Программу не облагается НДС, в соответствии с пп. 26 п. 2 ст. 149 и п.2. ст. 346.11 Налогового кодекса Российской Федерации.
- 6.7. Все поступления оплаты от Лицензиата отражаются на его Лицевом счете в Программе в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления оплаты на расчетный счет Лицензиара.
- Списание денежных средств с Лицевого счета производится по итогам каждого календарного дня из расчета стоимости Программы за Учетный период в конфигурации, действующей на момент списания средств, деленной на количество календарных дней в данном месяце, вне зависимости от факта использования Программы Лицензиатом, при условии наличия достаточного количества средств на Лицевом счету.
- 6.8. В случае досрочного прекращения действия настоящего Договора по любым причинам, сумма внесенной предоплаты не подлежат возврату Лицензиату.

7. ФОРС-МАЖОР

- 7.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих функции по настоящему Договору и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, они освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.
- 7.2. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальных подтверждений о масштабах происшедших событий, а также об их влиянии.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Лицензиар не инициирует и не контролирует размещение Лицензиатом любой информации в процессе использования Программы, не влияет на ее содержание и целостность, а также в момент размещения указанной информации не знает и не может знать нарушает ли она охраняемые законом права и интересы третьих лиц, международные договоры и действующее законодательство Российской Федерации.
- 8.3. Лицензиат использует предоставленные права использования Программы на собственный риск. Лицензиар не принимает на себя ответственность за соответствие Программы целям ее использования Лицензиатом.
- 8.4. Лицензиат соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от ошибок.
- 8.5. Лицензиар не несет ответственности:
 - за любые действия Лицензиата, связанные с использованием предоставленных прав использования Программы;
 - за ущерб любого рода, понесенный Лицензиатом из-за утери и/или разглашения своих данных, необходимых для доступа к Программе;
 - за действия Пользователей Лицензиата, связанных с разглашением или передачей данных Лицензиата третьим лицам, а также связанный с этим ущерб;
 - за качество сервисов (в частности сервисов передачи данных) необходимых для работы с Программой, если их организуют третьи лица, не привлекаемые Лицензиаром.
- 8.6. Лицензиат соглашается с тем, что для работы с Программой Лицензиату необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные или мобильные компьютеры, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и Лицензиар не может нести ответственность за качество их работы.
- 8.7. Лицензиар обеспечивает базовую информационную безопасность данных Лицензиата в пределах, определяемых в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 8.8. Лицензиар обеспечивает регулярное резервное копирование данных Лицензиата в течение всего срока действия Договора. Восстановление данных производится по запросу Лицензиата при условии технической возможности.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Договор вступает в силу с момента осуществления Пользователем полного и безоговорочного акцепта Договора в полном объеме - факта регистрации Лицензиата на интернет-сайте <https://www.smeta.ai>, и действует в течение 1 (одного) календарного года.
- 9.2. В случае, если ни одна из Сторон не выразила намерения расторгнуть Договор, направив другой Стороне уведомление электронной почтой не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора, или отсутствия других документарных оснований для прекращения Договора, его действие автоматически продлевается на очередной календарный год.
- 9.3. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, их рассмотрение передается в Арбитражный суд (для юридических лиц) и в суд общей юрисдикции (для физических лиц), расположенные по месту нахождения Лицензиара.
- 9.4. В случае прекращения Договора вся размещаемая на сайте информация, персональные данные Лицензиата и связанные с ней файлы физически уничтожаются с носителей Лицензиара.
- 9.5. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке в любое время отказаться от исполнения настоящего договора, предупредив другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты одностороннего отказа. Уведомление об одностороннем отказе от договора направляется в произвольной форме (Кабинет компании, телефон, электронная почта, почтовое отправление).

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 10.1. Лицензиар собирает и обрабатывает персональные данные Полномочного представителя Лицензиата и Пользователей Лицензиата (а именно: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации, номер основного документа удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе, почтовый адрес (включая индекс), адрес электронной почты, контактные телефоны) в целях:
- выполнения условий настоящего Договора;
 - соблюдения требования ФЗ «О персональных данных».
- 10.2. Лицензиар при осуществлении передачи права на Программу получает согласие от Лицензиата на сбор, хранение и обработку персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей в целях исполнения условий настоящего Договора, а также на информирование Лицензиата Лицензиаром о проходящих рекламных акциях, специальных предложениях и других событиях не рекламного содержания на протяжении всего времени действия Договора.
- 10.3. Настоящим стороны подтверждают, что в момент получения Лицензиатом права использования Программы Лицензиат, его Полномочный представитель и Пользователи дают согласие Лицензиару на сбор, хранение и обработку персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей, а у Лицензиара возникает право на сбор, хранение и обработку персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей.
- 10.4. При сборе и обработке персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей, Лицензиат и Лицензиар не преследуют иных целей, кроме установленных в п. 10.1. настоящего Договора.
- 10.5. Лицензиат принимает на себя ответственность за не получение от Пользователей Лицензиата, вносимых им в Программу, необходимых соглашений на сбор и обработку персональных данных этих Пользователей, и осуществляет соответствующие мероприятия без согласования с Лицензиаром.
- 10.6. Доступ к персональным данным имеют лица Лицензиара, непосредственно осуществляющие обработку персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей по выставлению Счетов и Служба технической поддержки Лицензиара.
- 10.7. Лицензиат вправе предоставлять гостевой доступ к отдельным элементам программы третьим лицам. При этом Лицензиат принимает на себя ответственность за передачу персональных данных Пользователей третьим лицам и заключение соответствующих соглашений на сбор и обработку персональных данных этих Пользователей третьими лицами.
- 10.8. Лицензиар обязуется: соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей; не допускать попытки несанкционированного использования персональных данных Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей третьими лицами; исключить доступ лиц, не имеющих непосредственного отношения к исполнению Заявок, к персональным данным Лицензиата, его Полномочного представителя и Пользователей.

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН Лицензиар	ООО «НЕЙРОИНТЕЛЛЕКТ»
ИНН	5836896981
КПП	583601001
ОГРН	1215800009480
Юридический адрес	440011, г.Пенза, ул. 8 Марта, д.29, кв. 27
Расчетный счет	40702810829170004571
Банк	ФИЛИАЛ "НИЖЕГОРОДСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"
БИК	042202824
Корр. счет	301018100000000000635
Телефон	+7-927-289-06-51
E-mail	i-neuro@mail.ru
Генеральный директор	Губанов Виталий Алексеевич

«18» ноября 2022 г

г. Пенза

Порядок оказания услуг по технической поддержке Программы

1. В случае возникновения сбоя в Программе, либо необходимости в её доработке, Лицензиат направляет Лицензиару запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). В случае отсутствия указанных в настоящем пункте данных Лицензиар не обязан придерживаться условий настоящего Договора.
2. Запросы могут быть следующего вида:
 - наличие Инцидента - произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Лицензиата;
 - наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
 - запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации;
 - запрос на развитие - запрос на проведение доработок Программы.
3. Запрос направляется Лицензиатом либо Пользователями Лицензиата через сервис «Помощь» в Программе. В случае, если указанный способ недоступен, Лицензиат вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес i-neuro@mail.ru
4. Стороны отдельно пришли к заключению, что отправка запроса на поддержку не по шаблону Лицензиата не попадает под условия настоящего Договора, и обработка обращения будет проходить без соблюдения сроков и прочих нормативов, установленных в настоящем Договоре.
5. Лицензиар принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Лицензиата, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер и статус «Не обработано».
6. После отправки сообщения и регистрации его в системе Лицензиара, Лицензиат может в последующем проверить статус его исполнения в разделе Поддержка в Программе.
7. Указанный в п. 5 настоящего Приложения уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.
8. После выполнения запроса Лицензиар меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.
9. Лицензиар оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.
10. На период уточнения информации, согласно п. 9. настоящего Приложения, срок выполнения запроса(ов) Лицензиата приостанавливается до момента предоставления запрашиваемой информации Лицензиару.
11. Лицензиар не обязан предоставлять техническую поддержку Лицензиату на этапе тестирования Программы и после окончания срока действия данного Договора, в том числе не обязан принимать от него запросы.
12. Лицензиар не обязан осуществлять техническую поддержку средств доступа Лицензиата к Программе: физического состояния вычислительного устройства, компонентов операционной системы, программных приложений и прочего (все аппаратные и программные вопросы функционирования средств доступа решаются Лицензиатом самостоятельно).
13. Услуги по предоставлению технической поддержки отдельно не тарифицируются и не требуют подписания каких-либо актов по итогам их оказания.

Генеральный директор ООО «НейроИнтеллект»

Губанов В.А.