

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

редакция 1.0 от 14 сентября 2026 года

Постоянный адрес редакции: <https://kukuku.ru/legal/general-terms/v1.0.pdf>

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Общие условия регулируют оказание Исполнителем услуг по разработке, сопровождению, настройке, автоматизации, консультациям и иным техническим работам на основании рамочного договора и отдельных технических заданий или заявок (ТЗ).

1.2. Состав договорных документов, их приоритет и применимая редакция Общих условий определяются рамочным договором. Новая редакция Общих условий не применяется к заключённому договору или согласованному ТЗ без явно выраженного согласия обеих Сторон.

1.3. Термины «ТЗ», «задание» и «заявка» обозначают согласованную версию документа или записи личного кабинета, определяющую конкретные Услуги. «Результат» — созданный в ходе Услуг охраняемый результат интеллектуальной деятельности или иной передаваемый итог работы.

2. СОГЛАСОВАНИЕ ТЗ И ПОЛНОМОЧИЯ

2.1. До начала платных Услуг по каждому ТЗ Исполнитель направляет предварительную оценку трудозатрат в часах, применяемую ставку, описание результата и, если это возможно, срок или порядок его определения. Если для оценки необходима диагностика, она согласуется как отдельное ТЗ с собственной предварительной оценкой.

2.2. Способ согласования выбирается в рамочном договоре: подтверждение уполномоченным пользователем в личном кабинете; подписание экземпляра ТЗ; совокупность этих способов; либо любой из них как самостоятельный и достаточный. До выполнения выбранного способа размещение заявки или переписка сами по себе не разрешают начать платные Услуги.

2.3. Заказчик отвечает за актуальность перечня уполномоченных пользователей и их прав. Действия пользователя в пределах назначенной роли считаются действиями Заказчика, пока Заказчик не уведомил Исполнителя о прекращении или ограничении полномочий.

2.4. Существенное изменение состава Услуг, оценки, ставки, стоимости, срока или критериев приёмки оформляется новой версией ТЗ. Каждая версия хранится отдельно с датой, временем, автором, журналом согласования и контрольной суммой сформированного файла.

3. СРОКИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

3.1. Конкретные сроки и приоритет ТЗ согласуются при его подтверждении. Если срок полного выполнения не установлен, он определяется после диагностики и фиксируется в ТЗ или переписке по нему.

3.2. Срок реакции составляет: до 4 рабочих часов для критического инцидента с полной недоступностью системы, реальной угрозой утраты данных или нарушением безопасности; до 1 рабочего дня для блокирующей неисправности ключевой функции; до 2 рабочих дней для иных заявок. Реакция означает подтверждение получения и начало анализа, а не гарантированный срок полного устранения.

3.3. Заказчик предоставляет запрошенные сведения, решения и доступы в течение 2 рабочих дней либо в иной срок, указанный в запросе. Срок Исполнителя автоматически продлевается на период задержки Заказчика и разумный срок возобновления работ, но не менее 1 рабочего дня. После отсутствия ответа более 10 календарных дней Исполнитель вправе приостановить ТЗ и перенести его продолжение в ближайшее доступное рабочее окно.

3.4. Рабочее время Исполнителя — рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени, кроме официальных нерабочих праздничных дней. Иной режим для конкретного ТЗ согласуется отдельно.

4. ОЦЕНКА, УЧЁТ ВРЕМЕНИ И СТОИМОСТЬ

4.1. Если ТЗ прямо не устанавливает фиксированную стоимость, указанная оценка является предварительной, а стоимость Услуг определяется по фактически затраченному времени исходя из согласованной ставки. При фактических трудозатратах меньше оценки оплачивается фактически затраченное время.

4.2. Превышение предварительной оценки не более чем на 20 процентов не требует дополнительного согласования. До выполнения работ, влекущих превышение более чем на 20 процентов, Исполнитель уведомляет Заказчика, сообщает причины и направляет новую оценку. Время сверх 120 процентов последней согласованной оценки оплачивается только после согласования новой версии ТЗ.

4.3. Исполнитель фиксирует по каждому ТЗ дату, описание действий и продолжительность с точностью до одной минуты. Оплачивается время, непосредственно необходимое для исполнения ТЗ: анализ и диагностика, согласование существенных деталей, реализация и проверка, развёртывание и восстановление, документирование, а также иные связанные технические действия. Периоды ожидания ответа, доступа или решения Заказчика не оплачиваются.

4.4. При изменении или отмене ТЗ оплачиваются фактически оказанные до получения изменения Услуги и предварительно согласованные невозвратные расходы. Упущенная выгода и расходы, которых Исполнитель мог разумно избежать, не возмещаются.

4.5. Фиксированная стоимость применяется только при прямом указании в ТЗ. Её изменение допускается по соглашению Сторон, в том числе при изменении Заказчиком объёма, требований или исходных данных.

5. ПРИЁМКА И ИСПРАВЛЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ

5.1. Заказчик в течение 7 календарных дней со дня, следующего за подтверждённой доставкой Акта, подписывает его либо направляет мотивированный отказ с перечнем замечаний и ссылками на конкретные требования ТЗ. Не позднее чем за 2 календарных дня до истечения срока Исполнитель направляет повторное уведомление.

5.2. При отсутствии подписанного Акта или мотивированного отказа в установленный срок Услуги считаются принятыми и подлежат оплате. Односторонний Акт вместе с подтверждением оказания Услуг, доставки Акта и повторного уведомления подтверждает объём и стоимость Услуг, пока не доказано иное.

5.3. Замечания к части Услуг не освобождают Заказчика от приёмки и оплаты бесспорной части. Незначительные недостатки, не препятствующие обычному использованию Результата, не являются основанием для отказа от приёмки; Стороны фиксируют срок их устранения. Исправленный результат проверяется в течение 3 рабочих дней после подтверждённой доставки.

5.4. Исполнитель безвозмездно устраняет воспроизводимые недостатки, вызванные его отступлением от согласованного ТЗ и заявленные в течение 30 календарных дней после приёмки. В течение 1 рабочего дня после получения достаточного описания и необходимых доступов Исполнитель подтверждает классификацию замечания и сообщает срок исправления. Обычный срок — до 5 рабочих дней; для сложного недостатка Стороны согласуют иной обоснованный срок. Для критического недостатка Исполнитель при технической возможности предоставляет временное решение не позднее 1 рабочего дня.

5.5. Изменение требований, новые пожелания, действия Заказчика или третьих лиц, несовместимые обновления и сбои внешних систем не считаются недостатками Исполнителя и оформляются как новое ТЗ, если Стороны письменно не согласовали иное.

6. ОПЛАТА И ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

6.1. Заказчик оплачивает принятые Услуги в течение 5 календарных дней со дня, следующего за более поздним событием: приёмкой Услуг либо предоставлением счёта. Иной срок может быть установлен ТЗ.

6.2. За просрочку оплаты Заказчик уплачивает пеню 0,2 процента от непогашенной суммы за каждый календарный день просрочки. При частичной оплате дальнейшее начисление производится на остаток. Датой прекращения начисления пени считается дата зачисления соответствующей суммы на счёт Исполнителя.

6.3. С даты возникновения просрочки Исполнитель вправе приостановить текущие ТЗ, не приступать к новым и незамедлительно предъявить Акт на фактически оказанные, но ранее не активированные Услуги. Сроки продлеваются на период приостановления и разумный срок возобновления. Возобновление производится после подтверждения полного погашения просроченной задолженности и начисленной пени.

6.4. Если задолженность не погашена в течение 10 календарных дней после уведомления о приостановлении, Исполнитель вправе прекратить соответствующее ТЗ в порядке, установленном разделом 11.

7. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ПРАВА

7.1. Исключительное право на созданный Исполнителем Результат переходит к Заказчику в полном объеме после принятия и полной оплаты соответствующих Услуг, если ТЗ прямо не предусматривает иное. Вознаграждение за отчуждение исключительного права составляет 10 процентов стоимости Услуг, непосредственно связанных с созданием Результата, и включено в стоимость ТЗ.

7.2. До перехода исключительного права Заказчик получает простую неисключительную лицензию на использование переданной копии Результата только для тестирования, приёмки и внутренней эксплуатации. Такая лицензия не допускает отчуждение, сублицензирование или самостоятельное распространение Результата и может быть приостановлена после письменного уведомления при просрочке оплаты более 10 календарных дней.

7.3. Исключительное право не отчуждается на принадлежавшие Исполнителю до начала Услуг инструменты, библиотеки, шаблоны, типовые модули и универсальные наработки, а также на компоненты третьих лиц. Заказчику предоставляется право использовать их в составе Результата в объеме, необходимом для его законной эксплуатации, на условиях применимых лицензий.

7.4. Исполнитель сообщает о существенных сторонних компонентах и применимых лицензиях. Исполнитель не отвечает за нарушение прав, вызванное предоставленными Заказчиком материалами, изменением Результата без участия Исполнителя или использованием вне согласованного назначения.

7.5. При претензии третьего лица Сторона, получившая её, незамедлительно уведомляет другую Сторону и предоставляет возможность участвовать в защите и согласовании урегулирования. Признание требований или заключение соглашения без участия другой Стороны не создаёт для неё обязанность возместить соответствующие суммы.

7.6. Передача копии для проверки не означает окончательную передачу исходных файлов и исключительных прав. Оплаченные исходные файлы, спецификации и документация передаются в составе и сроках, указанных в ТЗ или Акте.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ДАННЫЕ

8.1. Конфиденциальной является непубличная информация, полученная в связи с Договором, включая сведения о деятельности, клиентах, системах, программном обеспечении, данных, документах, логинах, паролях, ключах и токенах. Она используется только для исполнения Договора и защищается разумными организационными и техническими мерами.

8.2. Исполнитель вправе передавать соисполнителю только информацию, объективно необходимую для порученной части Услуг, если соисполнитель связан обязательствами по конфиденциальности и безопасности не менее строгими, чем настоящие условия. Доступ к информационным системам, персональным данным или сведениям с установленным режимом коммерческой тайны предоставляется после уведомления и согласования с Заказчиком; при необходимости Стороны оформляют поручение на обработку персональных данных.

8.3. Обязанность конфиденциальности действует в течение Договора и 5 лет после его прекращения. Размещение Результатов в портфолио допускается только с предварительного письменного согласия Заказчика.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Сторона возмещает другой Стороне документально подтверждённый реальный ущерб, находящийся в прямой причинной связи с нарушением. Упущенная выгода, косвенные потери, потеря ожидаемой экономии и требования, основанные только на внутреннем расчёте Стороны, возмещению не подлежат в пределах, допускаемых законом.

9.2. Совокупная ответственность Исполнителя по одному ТЗ независимо от основания не превышает стоимости Услуг по этому ТЗ. Если требование невозможно обоснованно отнести к конкретному ТЗ, предел составляет сумму, фактически уплаченную Исполнителю за 3 календарных месяца, предшествующих событию, послужившему основанием требования.

9.3. По требованиям из нарушения конфиденциальности, правил обработки персональных данных или прав третьих лиц отдельный совокупный предел ответственности Исполнителя составляет двукратную стоимость соответствующего ТЗ, а при невозможности отнести нарушение к ТЗ — двукратную сумму, фактически уплаченную за предшествующие 3 календарных месяца.

9.4. Ограничения ответственности не применяются в случаях, когда такое ограничение запрещено законом, включая умышленное нарушение обязательства. Заказчик несёт ответственность за законность переданных материалов, указаний и способов использования Результата.

10. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

10.1. До обращения в суд обязателен претензионный порядок. Претензия направляется почтовым отправлением по адресу Стороны способом, подтверждающим отправку и доставку; копия может размещаться в личном кабинете или направляться по согласованным каналам.

10.2. Претензия должна содержать основание, требования и подтверждающие материалы, а денежная претензия — расчёт. Срок рассмотрения и добровольного исполнения обоснованных требований составляет 10 календарных дней со дня доставки.

10.3. Неурегулированный спор рассматривается компетентным судом по месту нахождения или жительства ответчика, если иная обязательная или исключительная подсудность не установлена законом.

11. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ

11.1. Заказчик вправе отказаться от Договора или отдельного ТЗ, оплатив фактически оказанные Услуги и документально подтверждённые прямые необходимые невозвратные расходы Исполнителя. Оплаченные промежуточные Результаты передаются Заказчику.

11.2. При добровольном отказе от Договора Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 10 рабочих дней и возмещает убытки в случаях и размере, установленных законодательством Российской Федерации.

11.3. Невыполнение Заказчиком встречных обязанностей не является добровольным отказом Исполнителя. При просрочке оплаты, непредоставлении необходимых материалов или доступов либо отсутствии обязательного согласования более 10 календарных дней Исполнитель вправе направить уведомление с 3-дневным сроком устранения нарушения, а затем приостановить или прекратить соответствующее ТЗ полностью либо в затронутой части. Фактически оказанные Услуги подлежат приёму и оплате.

11.4. При прекращении Договора Исполнитель в течение 5 рабочих дней после оплаты причитающихся сумм передаёт относящиеся к оплаченным Услугам Результаты, исходные файлы, документацию, актуальные резервные копии и доступы Заказчика. До 2 часов консультаций по передаче дел включаются в оплаченную стоимость; дополнительное сопровождение предварительно оценивается и оплачивается по согласованной ставке.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Юридически значимые сообщения считаются доставленными по правилам законодательства Российской Федерации и условиям рамочного договора. Стороны обязаны своевременно сообщать об изменении реквизитов, контактов и полномочий пользователей.

12.2. Прекращение Договора не прекращает возникшие денежные обязательства, обязанности по конфиденциальности, передаче оплаченных Результатов, интеллектуальным правам и ответственности.

12.3. Если отдельное положение признано недействительным, остальные положения продолжают действовать. Во всём неурегулированном применяется законодательство Российской Федерации.