

Приложение №2

к извещению о проведении запроса котировок в электронной форме

КОНТРАКТ №
на оказание услуг по предоставлению программного обеспечения, внедрению,
технической поддержке и настройке интерфейса взаимодействия системы Logus HMS с
мессенджером МАХ. МСБК «Парамоново»

Московская область,
 д. Парамоново

«__» _____ г.

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Центр спортивной подготовки сборных команд России» (филиал ФГБУ «ЦСП» МСБК «Парамоново»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны, и _____, именуем___ в дальнейшей «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», в соответствии с положениями Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Федеральный закон № 44-ФЗ), на основании закупки №_____, идентификационный код закупки (ИКЗ) № _____ и руководствуясь результатами запроса котировок (Протокол №_____ от _____) заключили настоящий Контракт (далее – Контракт/настоящий Контракт) о нижеследующем:

1. Предмет Контракта

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по предоставлению программного обеспечения, внедрению, технической поддержке и настройке интерфейса взаимодействия системы Logus HMS с мессенджером МАХ (далее – «Программное обеспечение»). «Программное обеспечение» – означает результат интеллектуальной деятельности, комплекс программ и баз данных для ЭВМ, а также интерфейсы и дополнительные модули, право использования которого предоставляется Лицензиату на условиях, определенных в Контракте. Перечень Программного обеспечения приведен в Техническом задании (Спецификации) - Приложении №1 к Контракту. Программное обеспечение «Логус» (рег. №2014619801) (альтернативное название «Logus HMS») внесено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных Минкомсвязи РФ 03 мая 2017 года под регистрационным №3347 на основании Приказа Минкомсвязи России от 28.04.2017 №212;

1.2. Неисключительные права на компоненты Программного обеспечения, передаваемые на основании Лицензионного соглашения, указаны в Приложении №2.

1.3. Содержание и объем к оказанию услуг определены в Приложении №3.

1.4 Содержание и объем услуг по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения определены в Приложении №4.

1.5. Срок оказания услуг: с момента подписания Контракта и по 31 декабря 2027 года.

1.6. Условия предоставления услуг по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения определен в Приложении №7.

1.9. «Объект» означает: Международный санно-бобслейный комплекс «Парамоново», расположенный по адресу: Московская область, Дмитровский муниципальный округ, д. Парамоново, д.1, стр. 1.

2. Сумма Контракта и порядок расчетов

2.1. Сумма настоящего Контракта составляет: _____ (_____), в том числе НДС по ставке, предусмотренной действующим законодательством РФ, рассчитанной на дату оказания Услуг¹.

2.1.1. Лицензионное вознаграждение за предоставление неисключительных прав использования Программного обеспечения составляет _____ (_____), в том числе НДС².

2.1.2. Стоимость Услуг по внедрению Программного обеспечения, по настоящему Контракту составляет _____ (_____), в том числе НДС³.

2.1.3. Стоимость Услуг по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения по настоящему Контракту составляет _____ (_____), в том числе НДС⁴.

2.2. Оплата лицензионного вознаграждения за предоставление неисключительных прав использования Программного обеспечения производится Заказчиком в безналичном порядке путем перечисления стоимости фактически оказанных Услуг на расчетный счет Исполнителя в следующем порядке:

2.2.1. Сумма в размере _____ (_____), в том числе НДС⁵, подлежит оплате не более чем в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком структурированного документа о приемке оказанных услуг в Единой информационной системе в сфере закупок.

2.3. Оплата за Услуги по внедрению и Услугам по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения производится Заказчиком в безналичном порядке путем перечисления стоимости фактически оказанных Услуг на расчетный счет Исполнителя в следующем порядке:

2.3.1. Сумма в размере _____ (_____), в том числе НДС⁶, подлежит оплате не более чем в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком структурированного документа о приемке оказанных услуг в Единой информационной системе в сфере закупок.

2.3.2. Сумма в размере _____ (_____), в том числе НДС⁷, подлежит оплате ежемесячно не более чем в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком структурированного документа о приемке оказанных услуг в Единой информационной системе в сфере закупок.

2.4. Услуги оказываются с использованием систем удаленного доступа, предоставляемых Заказчиком.

2.5. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента зачисления денежных средств на банковский счет Исполнителя.

2.6. Цена Контракта, включает в себя общую стоимость всех услуг, с учетом всех расходов Исполнителя, связанных с исполнением Контракта, а именно расходы на приобретение расходных материалов, оборудования, необходимых для оказания услуг, оплату труда работников, эксплуатационные расходы, сборов, страхование и других обязательных платежей взимаемых и уплачиваемых на территории РФ.

Сумма, подлежащая уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, уменьшается на размер налогов, сборов и иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

¹ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

² В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

³ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

⁴ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

⁵ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

⁶ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

⁷ В случае если Исполнитель не является плательщиком НДС, указать «НДС не облагается».

В случае если Контракт будет заключен с физическим лицом, за исключением индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой, сумма, подлежащая уплате такому физическому лицу, уменьшается на размер налоговых платежей, связанных с оплатой Контракта.

2.7. Цена Контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения Контракта, за исключением случаев, установленных Федеральным законом № 44-ФЗ и Контрактом.

2.8. Источник финансирования закупки: средства от приносящей доход деятельности.

2.9. Аванс не предусмотрен.

2.10. В случае изменения банковских реквизитов Исполнитель обязан в двухдневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику, указав новые реквизиты. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в настоящем Контракте счет Исполнителя, несет Исполнитель.

3. Обязанности сторон. Использование программного обеспечения

3.1. Заказчик обязуется:

3.1.1. Создать Исполнителю необходимые условия для оказания услуг по настоящему Контракту, а также оказывать Исполнителю содействие в оказании услуг по Контракту.

3.1.2. Принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги, предоставленные неисключительные права использования Программного обеспечения и/или его компонентов в порядке, предусмотренном настоящим Контрактом и приложениями к нему.

3.1.3. Назначить в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Контракта представителей Заказчика, ответственных за выполнение обязательств по настоящему Контракту, официально известив об этом Исполнителя в письменном виде с указанием предоставленных им полномочий.

3.1.4. Предоставить своевременно компьютерное оборудование, системное программное обеспечение, кабельную сеть, подключение к сети Интернет и другие необходимые технические средства для оказания Услуг.

3.1.5. Предоставить возможность взаимодействия Исполнителя с компетентными сотрудниками Заказчика (в том числе, с техническими специалистами Заказчика) для выяснения и согласования вопросов, относящихся к предмету Контракта.

3.1.6. Обеспечить возможность оперативного рассмотрения уполномоченными сотрудниками вопросов, относящихся к процессу внедрения и обновления Программного обеспечения, принятия по этим вопросам соответствующих решений, а также обеспечить исполнение данных решений сотрудниками в согласованные Сторонами сроки.

3.1.7. Обеспечить своевременное выполнение сотрудниками согласованных Сторонами рекомендаций и требований по процедуре внедрения, эксплуатации и обслуживания Программного обеспечения.

3.1.8. Обеспечить постоянное в течение срока действия Контракта выполнение требований к аппаратному и программному обеспечению, установленных в Приложении 5.

3.1.9. Выполнить в полном объеме иные обязательства, предусмотренные в настоящем Контракте.

3.2. Исполнитель обязуется:

3.2.1. Оказать услуги, предоставить неисключительные права использования на Программное обеспечение и/или его компоненты в объеме и в сроки, предусмотренные условиями настоящего Контракта и приложениями к нему.

3.2.2. В случае получения от Заказчика конфиденциальной информации, содержащей коммерческую тайну, Исполнитель обязан не разглашать ее и не передавать третьим лицам без согласия Заказчика, согласно требованиям, раздела 9 настоящего Контракта.

3.2.3. Заранее известить Заказчика о независящих от Исполнителя обстоятельствах, которые создают невозможность оказания услуг вообще или в установленный настоящим Контрактом срок.

3.2.4. Представлять по запросу Заказчика в сроки, указанные в таком запросе, информацию о ходе исполнения обязательств по настоящему Контракту.

3.2.5. Выполнить в полном объеме иные обязательства, предусмотренные в настоящем Контракте.

3.3. Стороны согласовали следующие Условия использования Программного обеспечения Заказчиком:

3.3.1. Заказчик вправе использовать Программное обеспечение только для собственных нужд в целях обработки данных Объекта.

3.3.2. Заказчик признает исключительные права Правообладателей на Программное обеспечение, а также признает, что:

(i) Программное обеспечение является интеллектуальной собственностью Правообладателей и охраняется законодательством, регулирующим отношения в области охраны авторских и смежных прав и коммерческой тайны. Для целей определения Условий использования Программного обеспечения права в отношении интеллектуальной собственности включают все патенты, авторские права, торговые марки и коммерческие обозначения, секреты производства (ноу-хау), применимые к Программному обеспечению;

(ii) Заказчик признает, что Программное обеспечение охраняется в соответствии с законодательством Российской Федерации;

(iii) Заказчик обязан постоянно сохранять все серийные номера, логотипы, уведомления о защите авторских прав и прочие знаки и уведомления, а также технические средства защиты, установленные на Программном обеспечении или сопровождающие его;

(iv) Заказчик вправе внести изменения в настройки Программного обеспечения исключительно в целях его функционирования на технических средствах Заказчика на Объекте и осуществлять действия, необходимые для функционирования Программного обеспечения в соответствии с его назначением, в том числе запись и хранение в памяти одного компьютера или сервера, однако Заказчик не вправе вносить в Программное обеспечение какие-либо исправления, в том числе исправления ошибок;

(v) Заказчик вправе изготовить копию Программного обеспечения при условии, что эта копия предназначена только для архивных целей или для замены Программного обеспечения, правомерно используемого Заказчиком, в случаях, когда Программное обеспечение утрачено, уничтожено или стало непригодным для использования. При этом копия Программного обеспечения не может быть использована в иных целях, чем цели, указанные в подпункте (iv) настоящего пункта, и должна быть уничтожена, если владение Программным обеспечением перестало быть правомерным, в том числе при прекращении Контракта.

3.4. Под гарантией качества на Программное обеспечение подразумевается соответствие такого Программного обеспечения функциональным характеристикам, указанным в опубликованных спецификациях Разработчика. Любые гарантии в отношении качества Программного обеспечения могут предоставляться только Правообладателями.

3.5. В случае обнаружения дефектов Программного обеспечения Заказчик письменно уведомляет Исполнителя. Под дефектом Программного обеспечения следует понимать ошибку в системе исходного кодирования. При наличии заключенного Контракта на оказание услуг по технической поддержке Исполнитель обязуется в рамках принятых Процедур технической поддержки и обслуживания устранить дефекты либо передать заявку на устранение дефектов Разработчику и предложить Заказчику технологический вариант обхода дефектов.

3.6. Условия гарантии Правообладателя не распространяются на устранение дефектов, возникших в результате: внесения изменений в Программное обеспечение Заказчиком или третьими лицами; использования Программного обеспечения в комбинации с оборудованием или программами, не совместимыми с Программным обеспечением или не отвечающим требованиям к техническому оснащению для установки и (или) использования Программного обеспечения; повреждения или уничтожения Программного обеспечения вследствие нарушений условий его использования либо иных обстоятельств, за которые Исполнитель не отвечает; эксплуатации Программного обеспечения с нарушением установленных режимов.

3.7. Программное обеспечение, право использования которого предоставляется по Контракту, передается «как есть», в соответствии с принципом «AS IS», общепринятым в международной практике. Заказчик осознает, что Программное обеспечение не является свободным от ошибок. За несоответствие Программного обеспечения ожиданиям Заказчика, за любые проблемы, возникающие в процессе использования Программного обеспечения (совместимость с другими пакетами и драйверами, нестандартность конфигурации компьютера, несоблюдение основных технических требований к компьютеру или к установленному программному обеспечению), а также за проблемы, возникающие из-за неоднозначного толкования Документации, Разработчик и Исполнитель ответственности не несут. Кроме этого, Исполнитель не несет ответственности за какую-либо упущенную выгоду Заказчика или иные косвенные, случайные и не прямые убытки в связи с настоящим Контрактом.

3.8. Исполнитель не предоставляет никаких дополнительных гарантий, явных или подразумеваемых, в отношении Программного обеспечения и его использования.

4. Порядок сдачи и приемки услуг

4.1. Исполнитель, после завершения оказания услуг в течение до 15 числа месяца, следующего за отчетным, размещает в ЕИС, подписанный усиленной электронной цифровой подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя документ о приемке.

4.2. Приемка результатов оказанных услуг осуществляется в порядке, предусмотренном частью 13 статьи 94 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем поступления документа о приемке, либо Исполнителю в те же сроки направляется мотивированный отказ от подписания такого документа.

В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки обязательств по причинам недоработок или некачественного исполнения обязательств, сторонами составляется двусторонний Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. По получении мотивированного отказа Заказчика от приемки Услуг Исполнитель обязуется рассмотреть проблему и, если применимо, принять меры к тому, чтобы результат оказанных Услуг был улучшен, а поддающиеся идентификации дефекты, вызванные недостатками Услуг, были устранены.

4.3. Датой приемки оказанной услуги считается дата размещения в единой информационной системе документа о приемке, подписанного Заказчиком.

4.4. Заказчик вправе не отказывать в приемке результатов отдельного этапа исполнения Контракта либо оказанных услуг в случае выявления несоответствия услуг условиям Контракта, если выявленное несоответствие не препятствует приемке услуг и устранено Исполнителем.

4.5. Заказчик, обнаруживший после приемки услуг отступления в ней от Контракта или иные недостатки, которые не могли быть установлены при приемке (скрытые недостатки), в том числе, которые были умышленно скрыты Исполнителем, обязан известить об этом Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней при их обнаружении и вправе потребовать безвозмездного их устранения.

4.6. Стороны организуют и обеспечивают взаимодействие по выполнению условий Контракта, а также документирование взаимно передаваемой информации.

Со стороны Исполнителя: Уполномоченный представитель: (ФИО) _____ тел. _____, e-mail: _____.

Со стороны Заказчика: Уполномоченный представитель: Блинова Е.М., тел.: +7(495) 286-89-90, e-mail: blinova-em@paramonovo-sport.ru.

4.7. Для проверки результатов оказанных услуг в части их соответствия условиям настоящего Контракта Заказчик проводит экспертизу. Экспертиза результатов оказанных услуг может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться независимые эксперты (экспертные организации) на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

4.8. Датой поступления Исполнителю документа о приемке оказанных услуг, мотивированного отказа от подписания документа о приемке считается дата размещения о приемке, мотивированного отказа в ЕИС в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

4.9. Услуги считаются оказанными и принятыми только после подписания обеими Сторонами документа о приемке.

5. Качество услуг

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. Оказать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные условиями настоящего Контракта и Приложениями к нему;

5.1.2. Оказать Услуги с надлежащим качеством, силами специалистов, имеющих необходимую квалификацию и навыки.

5.2. Все Услуги оказываются в соответствии с информацией, полученной от Заказчика. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю точную и полную информацию, необходимую для оказания Услуг, и несет все риски, связанные с невыполнением данного требования.

6. Форс-мажорные условия

6.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение любого из своих обязательств, если докажут, что такое неисполнение было вызвано Форс-мажорными обстоятельствами, т.е. событиями или обстоятельствами, действительно находящимися вне контроля такой Стороны, наступившими после заключения настоящего Контракта, носящими непредвиденный и непредотвратимый характер. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: любое восстание, мятеж, война (как объявленная, так и необъявленная) или блокада, пожары, наводнения, землетрясения или иные стихийные бедствия, военные действия и их последствия, а также запретительные меры государственных органов, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Контракта.

6.2. Время, которое требуется Сторонам для исполнения своих обязательств по настоящему Контракту, будет продлено на любой срок, в течение которого было отложено исполнение по причине перечисленных обстоятельств.

6.3. В случае продолжительности обстоятельств форс-мажора более 30 (Тридцати) календарных дней, любая из Сторон имеет право отказаться от исполнения настоящего Контракта в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления другой Стороне.

6.4. Несмотря на наступление форс-мажора, перед прекращением настоящего Контракта вследствие форс-мажорных обстоятельств Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты.

6.5. Сторона, для которой стало невозможным исполнение обязательств по настоящему Контракту по причине наступления форс-мажорных обстоятельств, должна незамедлительно информировать другую Сторону в письменном виде о возникновении вышеуказанных обстоятельств, а также в течение 30 (Тридцати) календарных дней предоставить другой Стороне подтверждение форс-мажорных обстоятельств. Таким подтверждением будет являться справка или иной соответствующий документ, выданный уполномоченной организацией (органом), расположенными по месту возникновения форс-мажорных обстоятельств.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Контракту Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Размер штрафа определяется в соответствии с Правилами определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 №1042 «Об

утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 г. №570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. №1063».

7.2. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустойки (штрафа, пени).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного настоящим Контрактом срока исполнения обязательства и устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Исполнителем.

7.3. Размер штрафа устанавливается Контрактом в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, в том числе рассчитывается как процент цены Контракта, или в случае, если Контрактом предусмотрены этапы исполнения Контракта, как процент этапа исполнения Контракта (далее – цена Контракта (этапа)), за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления штрафов.

7.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, заключенным по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, размер штрафа устанавливается в размере 1 процента цены контракта (этапа), но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

7.5. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом (в том числе гарантийного обязательства), а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

Уплата неустоек (штрафов, пеней) осуществляется Исполнителем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения требования об уплате неустоек (штрафов, пеней).

7.6. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере⁸:

а) 1 000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5 000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей включительно.

7.7. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, предложившим наиболее высокую цену за право заключения Контракта, размер штрафа рассчитывается в порядке, установленном настоящим пунктом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере⁹:

⁸ Размер штрафа применяется при условии, что обязательство не имеет стоимостного выражения.

⁹ Размер штрафа применяется при условии, если торги проводились на право заключения Контракта.

7.7.1. в случае если Цена Контракта не превышает начальную (максимальную) цену Контракта:

а) 10 процентов начальной (максимальной) цены Контракта, если Цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5 процентов начальной (максимальной) цены Контракта, если Цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

7.7.2. в случае, если Цена Контракта превышает начальную (максимальную) цену Контракта:

а) 10 процентов Цены Контракта, если Цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5 процентов Цены Контракта, если Цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

7.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в размере:

а) 1 000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5 000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

7.9. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки (штрафа, пени).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства Заказчиком, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства. При этом размер пени устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

7.10. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

7.11. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

7.12. В случае если Заказчик понес убытки вследствие ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Контракту, Исполнитель обязан возместить такие убытки Заказчику независимо от уплаты неустойки.

7.13. Уплата неустойки и возмещение убытков, связанных с ненадлежащим исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему Контракту, не освобождают нарушившую условия Контракта Сторону от исполнения взятых на себя обязательств.

7.14. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного настоящим Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.15. В случае расторжения Контракта по вине Исполнителя Заказчик вправе предъявить к нему требование о возмещении убытков в виде разницы между установленной Контрактом ценой и ценой по заключенному взамен Контракту в размере неисполненных обязательств.

8. Порядок расторжения Контракта

8.1. Настоящий Контракт может быть расторгнут досрочно в случаях и в порядке, установленным действующим законодательством и настоящим Контрактом.

8.2. Заказчик вправе в любое время до сдачи ему результатов услуг отказаться от оказания услуг по настоящему Контракту, уплатив Исполнителю фактически понесенные им расходы.

8.3. Настоящий Контракт расторгается на основании:

– письменного соглашения Сторон;

– вынесенного в установленном порядке решения судебного органа.

Настоящий Контракт расторгается Заказчиком в одностороннем порядке в следующих случаях:

– задержки Исполнителем начала производства услуг более чем на 10 рабочих дней по причинам, независящим от Заказчика;

- систематического нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, влекущего увеличение срока окончания оказания услуг более чем на 30 рабочих дней,
- установления факта проведения ликвидации Исполнителя или проведения в отношении него процедуры банкротства;
- установления факта приостановления деятельности Исполнителя;
- в случае одностороннего отказа от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

8.4. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Контракт в одностороннем внесудебном порядке:

- в случае необоснованного и неоднократного (два и более раз) отказа Заказчика от приемки оказанных услуг (этапа оказания услуг в случае поэтапного оказания услуг);
- в случае неоднократного (два и более раз) нарушения сроков оплаты оказанных услуг (этапа оказания услуг в случае поэтапной оплаты оказания услуг).

8.5. Расторжение Контракта в одностороннем порядке осуществляется с соблюдением требований частей 9-23 статьи 95 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

8.6. Решение об одностороннем расторжении Контракта направляется в электронной форме посредством Единой информационной системы в сфере закупок.

9. Конфиденциальность

9.1. Для целей настоящего Контракта термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию по настоящему Контракту, имеющую действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, не предназначенную для широкого распространения и/или использования неограниченным кругом лиц, удовлетворяющую требованиям действующего законодательства.

9.2. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты, в том числе в случае реорганизации или ликвидации Сторон. Стороны настоящим соглашаются, что не разгласят и не допустят Разглашения Конфиденциальной информации никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев непреднамеренного и/или вынужденного раскрытия Конфиденциальной информации по причине обстоятельств непреодолимой силы или в силу требований действующего законодательства Российской Федерации, вступивших в силу решений суда соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления, при условии, что в случае любого такого раскрытия (а) Сторона предварительно уведомит другую Сторону о наступлении соответствующего события, с которым связана необходимость раскрытия Конфиденциальной информации, а также об условиях и сроках такого раскрытия; и (б) Сторона раскроет только ту часть Конфиденциальной информации, раскрытие которой необходимо в силу применения положений действующего законодательства Российской Федерации, вступивших в законную силу решений судов соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления.

9.3. Соответствующая Сторона настоящего Контракта несет ответственность за действия (бездействие) своих работников и иных лиц, получивших доступ к Конфиденциальной информации.

9.4. Для целей настоящего Контракта «Разглашение Конфиденциальной информации» означает несанкционированные соответствующей Стороной действия другой Стороны, в результате которых какие-либо третьи лица получают доступ и возможность ознакомления с Конфиденциальной информацией. Разглашением Конфиденциальной информации признается также бездействие соответствующей Стороны, выразившееся в необеспечении надлежащего уровня защиты Конфиденциальной информации и повлекшее получение доступа к такой информации со стороны каких-либо третьих лиц.

10. Прочие условия

10.1. Все уведомления, требуемые или допустимые в соответствии с настоящим Контрактом, составляемые в письменном виде, считаются надлежащим образом направленными и доставленными одной из Сторон, если они направляются по почте по нижеуказанному почтовому адресу или по такому другому адресу, который может периодически сообщаться одной из Сторон другой Стороне в письменном виде, либо вручаются лично другой Стороне. Стороны также признают юридическую силу сообщений, направленных по электронной почте, если сообщение позволяет однозначно определить, что оно направлено Стороной по Контракту.

10.2. В случае изменения почтового адреса или иных реквизитов, а также в случае изменения данных об уполномоченном представителе Заказчика на Объекте или изменении данных иных лиц, назначенных Сторонами для координации выполнения Контракта, как это определено в Контракте, Сторона обязана направить другой Стороне соответствующее уведомление с указанием нового адреса и(или) соответствующих реквизитов. При невыполнении этого обязательства вся корреспонденция, направленная по прежнему адресу или прежним представителям, считается надлежащим образом полученной.

10.3. Все Приложения и Дополнения к настоящему Контракту являются его неотъемлемой частью и действуют с момента подписания обеими Сторонами.

10.4. Любые ссылки на настоящий Контракт должны рассматриваться как ссылки на настоящий Контракт, включая все Приложения и/или последующие изменения и / или дополнения к настоящему Контракту.

10.5. Заказчик не имеет права переуступать любые права или обязательства по настоящему Контракту без предварительного письменного согласия Исполнителя.

10.6. Каждая из Сторон рассматривает настоящий Контракт и содержание его положений, равно как и любые иные сведения, полученные от другой Стороны, как конфиденциальную информацию и не разглашает такую информацию никаким третьим лицам, за исключением должностных лиц и уполномоченных представителей каждой из Сторон, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

10.7. Контракт составлен в форме электронного документа и подписан от имени Заказчика и Исполнителя усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченных лиц.

10.8. Срок действия Контракта устанавливается с даты его подписания Сторонами и по 31 января 2028 года, а в части исполнения обязательств по оплате – до полного их исполнения Сторонами. Окончание срока действия Контракта не влечет прекращения неисполненных обязательств Сторон по Контракту, в том числе гарантийных обязательств.

10.9. Изменение существенных условий Контракта при его исполнении не допускается, за исключением случаев, предусмотренных ст. 34 и ст. 95 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

10.10. По соглашению Сторон могут быть изменены размер и (или) сроки оплаты и (или) объем услуг в случае уменьшения в соответствии с Бюджетным кодексом получателю бюджетных средств, предоставляющему субсидии Заказчику, ранее доведенных в установленном порядке лимитов бюджетных обязательств на предоставление субсидии.

10.11. Неотъемлемой частью настоящего Контракта является следующее приложение:

Приложение №1 - Техническое задание (Спецификация).

Приложение №2 - Лицензионное соглашение.

Приложение №3 - Спецификация на услуги, оказываемые Исполнителем.

Приложение №4 – Спецификация на услуги по технической поддержке и обслуживанию программного обеспечения, оказываемые Исполнителем.

Приложение №5 - План оказания услуг.

Приложение №6 - Технические требования к оборудованию.

Приложение №7 - Условия предоставления услуг по технической поддержке и обслуживанию.

11. Порядок рассмотрения споров

11.1. В случае возникновения между Исполнителем и Заказчиком споров или разногласий, вытекающих из настоящего Контракта или связанных с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой.

11.2. В случае если переговоры не привели к урегулированию разногласий и разрешения спора, Стороны вправе предъявить претензию, срок рассмотрения которой устанавливается в 5 (пять) рабочих дней с даты ее получения другой Стороной.

11.2.1. К претензии должны прилагаться обосновывающие требования заинтересованной Стороны документы (в случае их отсутствия у другой Стороны).

11.2.2. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание требований претензий.

11.2.3. Претензия направляется посредством Единой информационной системе в сфере закупок.

11.3. При недостижении согласия по спорам, возникающим в связи с неисполнением или ненадлежащем исполнении Контракта, споры рассматриваются в суде по месту нахождения Ответчика.

XII. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

Исполнитель:

Заказчик:

ФГБУ «ЦСП» (филиал ФГБУ «ЦСП» МСБК «Парамоново»)

Юридический адрес: 105064, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул. Казакова, д.18, стр. 8

ИНН 7709295766 КПП 770901001

Почтовый адрес: 141850, Московская область, Дмитровский муниципальный округ, деревня Парамоново, д. 1, стр. 1

Филиал ФГБУ «ЦСП» МСБК «Парамоново»

Местонахождение филиала: Московская область, Дмитровский муниципальный округ, деревня Парамоново, д. 1, стр. 1

ИНН 7709295766 КПП 500743001

л/с 20486Ш74630

казначейский счет 03214643000000013234

ЕКС 40102810745370000024

ОКЦ № 1 ВВГУ БАНКА РОССИИ//УФК ПО Нижегородской области, г Нижний Новгород

БИК 012202102

ОКПО 37573400

ОГРН 1027739520357

ОКТМО 46515000

ОКОПФ 75103

Контактный телефон: +7 (495) 286-49-90

Адрес эл. почты: info@paramonovo-sport.ru

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

Приложение № 1
к Контракту №____
от «__» _____20__г.

Техническое задание (Спецификация)
на оказание услуг по предоставлению программного обеспечения, внедрению,
технической поддержке и настройке интерфейса взаимодействия системы Logas HMS с
мессенджером MAX. МСБК «Парамоново»

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/

_____/_____/

Лицензионное соглашение

1. Определения (Термины)

«Программное обеспечение» – означает результат интеллектуальной деятельности, комплекс программ и баз данных для ЭВМ, а также интерфейсы и дополнительные модули, право использования которого предоставляется Лицензиату на условиях, определенных в Контракте. Перечень Программного обеспечения приведен в Приложении №1 к Контракту. Программное обеспечение «Логус» (рег. №2014619801) (альтернативное название «Logus HMS») внесено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных Минкомсвязи РФ 03 мая 2017 года под регистрационным №3347 на основании Приказа Минкомсвязи России от 28.04.2017 №212;

2. Предмет Соглашения

2.1. Лицензиар обязуется предоставить неисключительные права использования на компонентов Программного обеспечения «Logus HMS» (далее- «Программное обеспечение»), а именно:

- Интерфейс с мессенджером МАХ

2.2. Все интерфейсы и вспомогательные модули являются дополнительными функциональным возможностями Программного обеспечения и работать самостоятельно не могут.

2.3. Лицензиар гарантирует, что он обладает всеми правами на указанное в настоящем Соглашении программное обеспечение, необходимое для надлежащего исполнения своих обязательств по Контракту. В случае если к Лицензиату будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения их авторских или смежных прав, Лицензиар обязуется принять на себя эти претензии и возместить Лицензиату все убытки и расходы, понесенные в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

2.4. Срок, на который предоставляется право использования Программного обеспечения, устанавливается в пределах срока действия исключительного права Правообладателя на Программное обеспечение. В соответствии с пунктом 7 статьи 1235 Гражданского кодекса Российской Федерации, при переходе исключительного права на Программное обеспечение к новому Правообладателю, настоящий Контракт изменению или расторжению не подлежит, права и обязанности Лицензиата остаются в неизменном виде.

3. Сумма Контракта и порядок расчетов

3.1. Лицензионное вознаграждение за предоставление неисключительных прав использования Программного обеспечения указано в Контракте.

3.2. Лицензионное вознаграждение за предоставление неисключительных прав использования на Программное обеспечение производится в соответствии с условиями Контракта.

4. Порядок приема-передачи и условия использования

4.1. Способы использования: право на воспроизведение, ограниченное правом инсталляции, копирования и запуска программного обеспечения, в соответствии с лицензионным соглашением для конечного пользователя на компьютерах Лицензиата.

Лицензиат может использовать приобретаемое Программное обеспечение, указанное в п.1.1. настоящего Соглашения на Объекте - Международный санно-бобслейный комплекс «Парамоново», расположенный по адресу: Московская область, Дмитровский муниципальный округ, д. Парамоново, д.1, стр. 1.

4.2. Передача осуществляется Лицензиату в соответствии с условиями основного Контракта.

4.3. Обязанность Лицензиара по передаче права считается исполненной с момента подписания сторонами Акта приёма-передачи неисключительных прав/ УПД.

Наименование	ОКПД 2	Ед.изм.	Кол-во	Стоимость в месяц в т.ч. НДС/без НДС руб.	Итого в т.ч. НДС/без НДС руб.
Программное обеспечение - интерфейс с мессенджером МАХ в системе управления гостиницей Logus HMS	63.11.13.000	шт.	1		

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/

_____/_____/

Приложение № 3
к Контракту № _____
от _____

**СПЕЦИФИКАЦИЯ НА УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

«Услуги» означает комплекс услуг и работ по установке Программного обеспечения на Объекте Заказчика.

УСЛУГИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Наименование	ОКПД 2	Ед.изм.	Кол-во	Стоимость в месяц в т.ч. НДС/без НДС руб.	Итого в т.ч. НДС/без НДС руб.
Услуги по внедрению и настройке интерфейса в системе управления гостиницей Logus HMS с мессенджером МАХ	63.11.13.000	шт.	1		

Исполнитель:

Заказчик:

_____/

_____/

Приложение № 4
к Контракту № _____
от _____

СПЕЦИФИКАЦИЯ НА УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Услуги по технической поддержке и обслуживанию Исполнителем Программного обеспечения оказываются в отношении каждой позиции Программного обеспечения, в течение срока, указанного в настоящем Приложении, начиная с Даты ввода в эксплуатацию соответствующего Программного обеспечения, и включает комплекс Услуг согласно Приложения № 7 к Контракту.

«Процедуры технической поддержки и обслуживания» - согласованный Сторонами в Приложении № 6 порядок предоставления Услуг по технической поддержке и обслуживанию, включая контактные телефоны службы поддержки и стандарты по реагированию и обработке поступающих запросов.

«Дата ввода в эксплуатацию» означает дату фактического начала использования Программного обеспечения на Объекте Заказчика. Дата ввода в эксплуатацию указывается в протоколе ввода Программного обеспечения в эксплуатацию.

Услуги по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения "Логус" (рег. №2014619801), а именно:

Наименование	ОКПД 2	Ед.изм.	Кол-во	Стоимость в месяц в т.ч. НДС/без НДС руб.	Итого в т.ч. НДС/без НДС руб.
Услуги по круглосуточной поддержке интерфейса с мессенджером МАХ в системе управления гостиницей Logus HMS	63.11.13.000	мес.	14		

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/

_____/_____/

Приложение № 5
к Контракту № ____
от _____

ПЛАН ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный план оказания Услуг отражает договоренности Сторон по этапам, срокам и порядку оказания Услуг. Изменение и коррекция данного плана допускается по соглашению Сторон, оформленному в письменном виде.

Услуги по внедрению - не позднее 10 рабочих дней с даты подписания Контракта при условии готовности Объекта.

Услуги по технической поддержке и обслуживанию - в течение 14 месяцев с Даты ввода в эксплуатацию.

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/

_____/_____/

Приложение №6
к Контракту № _____
от _____

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ

Стороны установили рекомендуемые параметры серверов и рабочих станций работы с Программным обеспечением, приведенным в Приложении № 2 к Контракту:

Требования к серверу SQL и серверу приложений

Параметр	Рекомендуемые (до 30к броней)	Свыше 30к броней	Свыше 100к броней или более 2 000 номеров
Операционная система	Windows Server 2016	Windows Server 2016	Windows Server 2019
СУБД	Microsoft SQL Server 2016 Standard	Microsoft SQL Server 2016 Standard	Microsoft SQL Server 2017 Standard
CPU	Intel Core i7 @3.5GHz (8 cores)	Intel Xeon 10-cores	Intel Xeon 8- cores x2 (2 CPU)
RAM	16 Гб	64 Гб	128 Гб
HDD	512 Гб SSD	512 Гб SSD	2 Тб SSD + 2 Тб Backup HDD
Сеть	Ethernet 1GB	Ethernet 1GB	Ethernet 1GB
Дополнительные требования	Сетевые задержки между клиентами и сервером не более 1мс		

Требования к клиентским станциям

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Операционная система	Windows 10	Windows 10
CPU	Intel Celeron @2.0GHz	Intel Core i3 @2GHz
RAM	8 Гб	16 Гб
HDD	100 Гб	200 Гб
Монитор	15" 1280x800	17" 1920x1080 (16:9)
Видеокарта	Встроенная	Дискретная nVidia, ATI с поддержкой DirectX 10

Сеть	Wifi A,B	Ethernet 1GB
Дополнительные требования	Microsoft .NET Framework 4.5.2	

Исполнитель:

Заказчик:

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И ОБСЛУЖИВАНИЮ

Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения, указанного в Техническом задании (Спецификации), приведенной в Приложении № 1 к Контракту, и в течение срока, указанного в Приложении № 4 к Контракту на следующих условиях:

1.1. Горячая линия. Услуги по технической поддержке и обслуживанию в режиме Горячей линии оказываются путем проведения диагностики сбоев, ошибок и возникающих дефектов в работе установленного Программного обеспечения, а также оказания консультаций в целях их устранения. Данный вид технической поддержки оказывается посредством телефонной связи и не предполагает обязательный выезд специалистов и проведение тренингов персонала.

1.2. Лицензионное сопровождение предполагает предоставление Заказчику возможности получения новых версий и других выпускаемых обновлений Программного Обеспечения, включая необходимую документацию к ним и инструкции по их установке, при условии их распространения Разработчиком в течение срока действия Контракта.

1.3. Уполномоченные сотрудники Заказчика. Заказчик назначает из числа своих сотрудников и сотрудников Объекта не более десяти человек («Уполномоченные сотрудники»), которые могут обращаться к Исполнителю за технической поддержкой и обслуживанием. По подписании настоящего Контракта Заказчик обязуется представить Исполнителю список таких Уполномоченных сотрудников, а также в дальнейшем своевременно предоставлять письменные уведомления о любых изменениях в данном списке.

1.4. Дополнительные консультации (тренинги). Заказчик подтверждает и выражает согласие с тем, что любые тренинги сотрудников Заказчика или сотрудников Объекта по вопросам, связанным с функциональными характеристиками Программного обеспечения (за исключением вопросов, определенных в п. 1.1. данного Приложения) и обучением работе с Программным обеспечением, в том числе любые консультации, необходимые в связи с получением обновлений Программного обеспечения, проводятся за счет Заказчика согласно договоренностям, которые Стороны могут время от времени достигать.

1.5. Удаленное обслуживание посредством связи через Интернет. Заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ к установленному Программному обеспечению через Интернет. Данный доступ может осуществляться по каждому случаю обращения за технической поддержкой и под контролем представителей Заказчика. Заказчик признает и выражает согласие с тем, что отсутствие возможности удаленного доступа может привести к снижению оперативности и качества обработки запросов на поддержку.

1.6. Доступ к месту эксплуатации. При проведении работ на Объекте Заказчика и по предварительному согласованию каждого случая проведения таких работ, Заказчик предоставляет доступ представителям Исполнителя к месту установки Программного обеспечения. Заказчик обязуется за свой счет обеспечивать представителей Исполнителя средствами телекоммуникаций (телефон, интернет соединение), а также предоставить проживание, питание и компенсировать документально подтвержденные транспортные затраты, включая авиаперелет, переезд, трансферы в/из аэропорта.

1.7. Исключенные технические услуги. Заказчик признает и выражает согласие с тем, что Техническая поддержка и обслуживание не распространяется на оказание помощи по вопросам функционирования или обучению работе с операционными системами, кабельными сетями и общей конфигурации сети. Также не включено проведение профилактики, установки или переустановки Программного обеспечения, обслуживание жестких дисков или конфигурация аппаратного обеспечения в связи с изменением Оборудования. Обучение по технологии работы, модификация функций, обслуживание на Объекте, консультации по системному программному

обеспечению, написание и/или устранение ошибок в работе программ других разработчиков не является частью Контракта, но может обеспечиваться на основании отдельных заявок согласно договоренностям, которые могут быть достигнуты между Исполнителем и Заказчиком. Восстановление работы Программного обеспечения в результате услуг, оказанных сторонними организациями без предварительного письменного согласия Исполнителя, являются предметом отдельного Контракта и не входят в рамки настоящего Контракта.

2. ПРОЦЕДУРЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. В контексте настоящего Приложения, которое является неотъемлемой частью Контракта, будут применяться следующие термины:

«**Случай обращения**» означает единичную заявку на оказание Услуг по технической поддержке и обслуживанию, направляемую в службу поддержки Исполнителя. Случай обращения, требующий серию решений или переговоров, будет рассматриваться как однократный Случай обращения. Наоборот, в случае нескольких запросов в рамках одного обращения, каждый запрос будет рассматриваться как соответствующее количество заявок.

«**Запрос на изменения**» означает любую заявку на модификацию Программного обеспечения.

«**Ошибка**» означает дефект в системе кодирования или работе Программного обеспечения.

«**Усовершенствование**» означает внесение дополнений или изменений в исходные тексты Программного обеспечения с целью улучшения его функциональных возможностей и(или) дизайна.

2.2. **Контакты Службы технической поддержки Исполнителя.** Все запросы на оказание Услуг по технической поддержке и обслуживанию должны быть направлены по нижеуказанным контактам. Любой запрос, не проходящий через обозначенные контакты, приведет к задержкам в оказании услуг по Технической поддержке. Обращаем ваше внимание, что телефонный разговор может быть записан.

Телефоны Службы поддержки с 09.00 до 18.00 в рабочие дни:

Телефон поддержки с 18.00 до 09.00 и в выходные и праздничные дни:

Email:

2.3. **Условия работы Горячей линии.** Оказание Услуг по технической поддержке и обслуживанию в телефонном режиме Горячей линии доступно 24 часа в день, 365/366 дней в году для обращений с Приоритетом 1. Для обращений с Приоритетом 2, 3, 4 доступна Горячая линия в офисе Исполнителя с 09-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни.

2.4. **Способы запросов на оказание Услуг по технической поддержке и обслуживанию.** По своему усмотрению Заказчик может выбрать один из способов обращения в Службу технической поддержки Исполнителя: по телефону на Горячую линию или по электронной почте.

2.5. **Электронная почта.** Электронная почта используются в случаях, когда не требуется экстренная срочная помощь (Приоритет 2, 3, 4). В случае критической или первоочередной проблемы (Приоритет 1) необходимо звонить по телефону. Все сообщения по электронной почте должны включать название Заказчика и Конечного пользователя. В сообщении должно также быть указано подробное описание проблемы и те меры, которые уже были предприняты для ее решения. Все запросы, направляемые по электронной почте, должны включать номер телефона, обратный адрес электронной почты и контактное лицо. По усмотрению Исполнителя ответ на запросы электронной почте может быть по телефону или по электронной почте.

2.6. **Регистрация Случаев обращения за оказанием Услуг по технической поддержке и эксплуатации.** Критерии, перечисленные ниже, применимы ко всем формам взаимодействия со службой поддержки Исполнителя, будь то телефонный запрос или сообщение, переданное по электронной почте. При обращении в офис Исполнителя за оказанием Услуг по технической поддержке Заказчику необходимо:

2.6.1. Указать контактные данные Уполномоченного сотрудника (имя, номер телефона и электронной почты);

2.6.2. Указать название Объекта и данные Оборудования.

2.6.3. Сообщить название и номер версии Программного обеспечения, а также знать параметры сервера и другие необходимые аппаратные и системные данные по сети;

2.6.4. Четко и квалифицировано описать проблему и меры, которые уже были предприняты для ее решения. Описание должно включать подробный рассказ о том, что происходит, в каком модуле Программного обеспечения это происходит, какие действия пользователей приводят к возникновению проблемы, возникала ли подобная проблема у Заказчика на данном или на другом Объекте, сообщалось ли в Службу технической поддержки о подобной проблеме ранее, было ли выработано решение для данной проблемы, какие есть возможности для проверки резервных данных или трассировки данных у Заказчика, какая всплывает точная формулировка сообщения об ошибке.

2.6.5. Информировать представителя Службы технической поддержки Исполнителя о наличии или использовании любых сторонних программ, баз данных и интерфейсов. Непредоставление такой информации может серьезно препятствовать любым усилиям Исполнителя по решению проблемы, а также служить основанием отказа от исполнения запроса.

2.6.6. Описать возможные последствия ошибки или сбоя в работе Программного обеспечения, которые могут возникнуть у Заказчика.

2.6.7. Знать конфигурацию и расположение сервера, рабочих станций и другого системного оборудования.

2.6.8. При необходимости быть готовым предоставить информацию для установления соединения удаленной модемной поддержки.

2.6.9. Быть готовым сформулировать запрос в письменной форме и составить к нему примечания для будущего использования.

2.6.10. Если запрос уже обсуждался ранее, быть готовым дать предысторию решения данного запроса.

2.7. Стандарты оказания Услуг по технической поддержке и обслуживанию. Настоящим положением Стороны устанавливают следующий порядок и приоритетность в устранении технических неполадок:

Приоритет 1. Программное обеспечение полностью вышло из строя и не функционирует. Устранение неполадок происходит в самые кратчайшие сроки с уделением первостепенного внимания данному вызову.

Приоритет 2. Сбой в Программном обеспечении влияет существенным образом на процесс оказания услуг и/или влечет финансовые последствия для Заказчика. Устранение неполадок происходит как можно быстрее, при невозможности немедленного устранения неисправности предлагается альтернативное технологическое решение. При необходимости привлекаются специалисты компании-разработчика.

Приоритет 3. Сбой в Программном обеспечении не носит критический характер или не связан с функционированием Программного обеспечения. Устранение неполадок происходит в согласованные с Заказчиком запланированные сроки в рабочее время.

Приоритет 4. Запрос на оказание дополнительных консультаций и другие вопросы, не связанные непосредственно с предоставлением услуг по Технической поддержке. Оказание Услуг по технической поддержке и обслуживанию на основании запросов такого рода производится по телефону в рабочее время с учетом приоритетности имеющихся вызовов в Службе технической поддержки Исполнителя. Если требуется проведение продолжительных консультаций, персонал Службы технической поддержки может предложить Заказчику обратиться в отдел продаж для оформления заказа на оказание консультационных услуг на платной основе согласно действующим ценам Исполнителя.

2.8. Решение Случаев обращения. Случаи обращения будут считаться решенными, если:

2.8.1. Исполнитель предоставил Заказчику приемлемое и удовлетворительное решение проблемы.

2.8.2. Исполнитель направил соответствующий запрос разработчику Программного обеспечения на устранение Ошибки.

2.8.3. Исполнитель не получает ответ от Заказчика в течение трех календарных дней по существу решения данного запроса.

2.8.4. Заказчик снял собственный запрос.

2.8.5. Случай или запрос считается повторением другого Случая обращения или запроса, зарегистрированного ранее.

2.9. Запросы на Усовершенствование Программного обеспечения. Запросы на Усовершенствование должны быть надлежащим образом документированы Заказчиком и представлены Исполнителю в соответствии с установленной Исполнителем формой заявки. После получения заявки Исполнитель направляет Заказчику цены и сроки на проведение требуемого Усовершенствования Программного обеспечения. В случае необходимости Исполнитель обращается к разработчику Программного обеспечения для осуществления Усовершенствования Программного обеспечения и информирует Заказчика о ходе проведения подобных работ.

Исполнитель:

Заказчик:

_____/_____/_____

_____/_____/_____