**Лабораторная работа № 17**

**Тема:** Гарантийное и сервисное обслуживание ПО компьютерных систем

**Цель:** научиться выполнять гарантийное и сервисное обслуживание

**Вариант 10** Разработка программного комплекса «АРМ администратора автосалона»

*Образец договора технической поддержки программного обеспечения. Комментарии и рекомендации по составлению*

**1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Пользователь обязуется оплатить, а Исполнитель обязуется в

объеме, указанном в разделе 2 настоящего Договора, в срок с 15.01.2022 по

22.12.2022 оказывать услуги по технической поддержке программ для ЭВМ,

право использования, которых предоставлено Пользователю в соответствии

с контрактом, заключенным между Пользователем и ООО “РСО”, от

14.01.2022 № 4(далее по тексту «Программа» или «ПО»). Пользователь

обязуется принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в порядке и

на условиях, установленных настоящим Договором.

1.2. Исполнитель предоставляет Пользователю, на срок действия

договора, указанного в п.1.1 настоящего Договора, право использования

любых обновлений Программы (в том числе новых версий Программы),

предоставленных Исполнителем Пользователю в соответствии с п. 2.1

Договора, путем установки и записи на компьютерах Пользователя,

запуска, хранения и осуществления иных действий, необходимых для

функционирования программы для ЭВМ в соответствии с их назначением

(перечисленные в настоящем пункте способы использования могут

применяться Пользователем, его работниками), в том числе осуществлять

исправление явных ошибок, направленных на нормальное функционирование и эксплуатацию данных обновлений и Программы на компьютерах Пользователя.

1.3. Исполнитель гарантирует наличие у него прав на обновления

Программы (в том числе на новые версии Программы), предоставляемые

Исполнителем Пользователю в соответствии с п. 2.1 Договора, в

подтверждение чего, в дату заключения Договора Исполнитель обязуется

предоставить Пользователю заверенную уполномоченным лицом копию

документа, подтверждающего регистрацию программы для ЭВМ (в случае

ее регистрации).

В случае нарушения данной гарантии Исполнитель обязуется

возместить Пользователю убытки, возникшие, в связи с этим в полном

объеме.

**2 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Перечень и виды оказываемых услуг по технической поддержке

Программы, а также стоимость оказания услуг по технической поддержке

Программы указаны в Спецификации на техническую поддержку

(Приложение № 1 к настоящему Договору). Объем и порядок оказания услуг

по настоящему Договору, и прочие условия указывается сторонами в

Регламенте оказания услуг по технической поддержке (Приложение № 2 к

настоящему Договору).

2.2. Пользователь обязуется:

2.2.1. Своевременно и в полном размере осуществлять оплату

согласно условиям настоящего Договора.

2.2.2. Эксплуатировать Программу в строгом соответствии с

документацией.

2.2.3. Принять меры для предотвращения несанкционированного

вмешательства в работу Программы, ее тиражирования для третьих лиц.

2.2.4. Осуществлять эксплуатацию/использование Программы в

соответствии с условиями лицензионного (сублицензионного) договора,

заключенного с правообладателем (лицензиатом) Программы.

2.3. Исполнитель обязуется:

2.3.1. Своевременно, качественно и в полном объеме оказывать услуги

по технической поддержке Программы и выполнять иные обязанности

предусмотренные настоящим Договором.

2.3.2. Исполнитель ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа месяца,

следующего за месяцем оказания услуг формирует и предоставляет

Пользователю отчет по форме, приведенной в Приложении № 3 к

настоящему Договору.

2.3.3. Исполнитель обязуется своими силами и средствами обеспечить

получение всех необходимых профессиональных допусков, разрешений и

лицензий на право оказания услуг по Договору, требуемых в соответствии с

законодательством Российской Федерации и субъекта Российской

Федерации, в том числе разрешения и согласования, связанные с

использованием иностранной рабочей силы.

2.3.4. При привлечении для оказания услуг по Договору на объектах

Пользователя граждан иностранных государств или лиц без гражданства

Исполнитель обязан получить в установленном порядке разрешение на

привлечение и использование иностранных работников, если такое

разрешение требуется в соответствии с требованиями законодательства

Российской Федерации, проверить наличие у них соответствующих

разрешений, иных документов, дающих право на осуществление трудовой

деятельности на территории Российской Федерации, если такие

разрешения требуются в соответствии с законодательством Российской

Федерации. При отсутствии указанных документов Исполнитель не вправе

привлекать данных лиц к осуществлению трудовой деятельности на

объектах Пользователя.

2.4. Исполнитель имеет право:

2.4.1. Для оказания своевременной и эффективной технической

поддержки требовать от Пользователя предоставления необходимой

информации о работе и использовании Программы.

2.4.2. Для выполнения своих обязательств по настоящему Договору

привлекать специалистов сторонних организаций, по согласованию с

Пользователем.

2.5. Пользователь имеет право:

2.5.1. Требовать от Исполнителя необходимой и достоверной

информации об основных правилах эксплуатации Программы, от

соблюдения которых зависит ее работоспособность.

2.5.2. После прекращения действия настоящего Договора по любому

основанию использовать Программу с соблюдением требований

действующего законодательства Российской Федерации.

**3 СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**

3.1. Стоимость услуг по технической поддержке Программы

указывается в Приложении № 1 к настоящему Договору и включает в себя

вознаграждения Исполнителя за предоставление права использования

обновлений Программы (в том числе новых версий Программы) в

соответствии с п.1.2 Договора.

3.2. Оплата услуг по технической поддержке по настоящему Договору

производится Пользователем согласно графику платежей (представлен в

Приложении 1) на основании ежемесячно выставляемого Исполнителем

Счета в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента его получения

Пользователем, подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных

услуг за отчетный период.

3.3. Факт оказания услуг по технической поддержке и предоставления

прав использования обновлений Программы (п.1.2. настоящего Договора)

оформляется по окончании отчетного периода (один месяц) Актом сдачи-

приемки услуг. Исполнитель уведомляет Пользователя о выполнении услуг,

подписывает указанный Акт сдачи-приемки и предоставляет счет, Акт

сдачи-приемки и счет-фактуру Пользователю не позднее 3 (трех)

календарных дней с даты окончания отчетного периода (период оказания

услуг). Пользователь обязан подписать Акт сдачи-приемки в течение

10 (десяти) календарных дней с момента его получения. В случае не

направления Пользователем письменного мотивированного отказа от

приемки услуг по Акту сдачи-приемки Исполнителя в течение 10 (десяти)

календарных дней с момента предоставления такого Акта сдачи-приемки,

услуги считаются принятыми Пользователем. При этом Исполнитель

составляет Акт сдачи-приемки в двух экземплярах и подписывает его в

одностороннем порядке. Один подписанный экземпляр Акта сдачи-приемки

Исполнитель направляет Пользователю.

Исполнитель обязан выставить счет-фактуру не позднее 5 (пяти)

календарных дней с даты получения сумм оплаты и/или частичной оплаты в

счет предстоящего выполнения работ и услуг по форме, предусмотренной

действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Исполнитель обязан, до окончания срока действия Договора,

оформлять и направлять в адрес Пользователя акты сверки расчетов по

договору по состоянию на 31 марта, 30 июня, 31 октября, 31 декабря – не

позднее 15 числа месяца, следующего за месяцем составления

соответствующего акта сверки.

Акт сверки по окончании срока действия Договора направляется

Исполнителем Пользователю в течение 10 (десяти) календарных дней с

момента исполнения всех обязательств по Договору.

В течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения акта

сверки Пользователь обязан надлежащим образом подписать акты сверки,

скрепить печатью и направить Исполнителю.

3.5. Кредитор по всем денежным обязательствам, возникающим по

настоящему Договору, не имеет права на получение с должника по таким

обязательствам процентов на сумму долга за период пользования

денежными средствами, предусмотренных статьей 317.1 Гражданского

кодекса Российской Федерации.

**Контрольные вопросы**

1. Что такое гарантийные обязательства? - В соответствии с действующим законодательством РФ, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать гарантийный срок на программное обеспечение — период, в течение которого он обязуется удовлетворить требования потребителя в отношении некачественного товара (работы, услуги).
2. Что такое сервисное обслуживание? - договор, по которому одна сторона (исполнитель) принимает на себя за вознаграждение обязанности по обслуживанию, ремонту и профилактике проданных другой стороной (производителем) машин, оборудования и устройств в течение гарантийного или другого установленного соглашением периода.
3. Чем сервисное обслуживание отличается от гарантийного? – гарантийное обязывает испарить ошибки, возникшие по вине производителя. Облуживание вы принимаете вознаграждения но обязуетесь обслуживать по
4. Что включает в себя техническая поддержка? - проверка работы серверов, анализ работоспособности компьютеров и оргтехники для выявления актуальности драйверов, обновление программ, удаление и установка новых ПП, замена программ на более оптимизированные, усовершенствованные версии
5. Перечислите обязательные пункты договора на обслуживание – Предмет договора, Право и обязанности сторон, СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

**ВЫВОД:** необходимо внимательно прописывать пункты гарантийного и сервисного обслуживания, потому что это важная часть заключаемого договора