

Договор № _____ оказания услуг по технической поддержке программного продукта

г. Ижевск

«__» _____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Русские Информационные Технологии», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице коммерческого директора Тимофеевой Ирины Александровны, действующей на основании доверенности № б/н от 10.04.2020 г., с одной стороны, и _____, именуемый (-ая, -ое) в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По Договору Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать услуги по технической поддержке программного продукта «Печать конвертов!» (далее по тексту – ПП), на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

1.2. Срок оказания услуг по технической поддержке ПП - 12 месяцев с момента поступления денежных средств, указанных в п. 6.1. настоящего Договора, на расчетный счет Исполнителя.

1.3. Услуги могут быть оказаны, только если используемая Заказчиком версия ПП является текущей или предыдущей версией ПП. Даты выхода версий указаны на сайте Исполнителя по следующему адресу: <http://mnogopisem.ru/>.

2. Условия оказания услуг по технической поддержке

2.1. В рамках получения услуг по технической поддержке Заказчик имеет право:

2.1.1. Получать информацию по новым версиям ПП.

2.1.2. Устанавливать и использовать новые версии ПП на условиях, изложенных в разделе 3 настоящего Договора.

2.1.3. Задавать вопросы по функциям ПП.

2.1.4. Требовать настройки ПП, а также новых версий ПП для их оптимального функционирования, при условии предоставления удаленного доступа к персональному компьютеру, на котором установлен ПП и полного соответствия указанного компьютера техническим требованиям, размещенным на сайте Исполнителя по следующему адресу: <http://mnogopisem.ru/pages/requirements.php>.

2.1.5. Выдвигать свои предложения по улучшению ПП. Если эти предложения не противоречат общему направлению развития ПП, то эти предложения могут быть учтены и реализованы в одной из новых версий ПП.

2.1.6. Требовать переноса рабочего места на другой персональный компьютер, выполнив указания, содержащиеся в инструкции по переносу рабочего места на другой компьютер, доступной на Интернет-сайте по следующему адресу: <http://support.russianit.ru>, а также предварительно уведомив Исполнителя о предстоящем

Заказчик _____

Исполнитель _____

переносе за 1 рабочий день. Каждое рабочее место можно перенести на другой компьютер только один раз в течение срока, установленного п. 1.2. настоящего Договора.

2.1.7. Требовать осуществления всех возможных действий по восстановлению базы данных, используемой в ПП, в случае ее повреждения. При предоставлении базы данных, используемой в ПП, Заказчик выражает согласие на обработку Исполнителем информации, содержащейся в направляемой базе данных, для целей исполнения Договора и предоставления услуг по восстановлению базы данных.

2.2. В рамках оказания услуг по технической поддержке Исполнитель обязан:

2.2.1. Уведомлять Заказчика о выпуске новых версий ПП путем направления на электронный адрес Заказчика, указанный в разделе 9 настоящего Договора (далее по тексту – электронный адрес Заказчика), уведомления, содержащего ссылку на сайт Исполнителя, где находится инструкция по установке и ссылка на скачивание новой версии.

2.2.2. Предоставлять ответы на вопросы по функциям ПП, полученным от Заказчика.

2.2.3. По требованию Заказчика осуществлять настройку ПП, а также новых версий ПП, при соблюдении Заказчиком условий, установленных п. 2.1.4. настоящего Договора.

2.2.4. Осуществить перенос рабочего места на другой персональный компьютер, при выполнении Заказчиком требований, установленных п. 2.1.6. настоящего Договора.

2.2.5. Осуществлять все возможные действия по восстановлению базы данных, используемой в ПП.

2.2.6. Обеспечивать функционирование информационных систем, оператором которых является Исполнитель, и с которыми взаимодействует ПП, путем осуществления следующих действий:

- обновление информации в базах данных информационных систем. Базы данных формируются Исполнителем на основании информации, полученной на возмездной основе от третьих лиц, являющихся обладателями данной информации, либо, если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации, полученной бесплатно. Обновление информации в базах данных информационных систем может быть прекращено в случае если третьи лица, которые предоставляют информацию Исполнителю, существенно поменяют порядок предоставления информации, значительно повысят цены или усложнят получение информации настолько, что предоставлять её по зафиксированным в Договоре ценам станет нерентабельным;

- оплата услуг хостинга;

- мониторинг работоспособности внешних информационных систем;

- решение проблем безопасности (защита систем от взломов, DDOS атак и т.п., восстановление работоспособности систем);

- разрешение конфликтов при обновлении данных;

- создание и хранение резервных копий данных;

- осуществление иных действий, направленных на обеспечение функционирования информационных систем, оператором которых является Исполнитель, и с которыми взаимодействует ПП.

2.3. Обращения Заказчика (запросы, требования, вопросы) могут направляться одним из следующих способов:

2.3.1. По электронной почте support@russianit.ru. Ответ на вопрос будет направлен на электронный адрес Заказчика. Предложения по улучшению ПП могут направляться только по электронной почте.

2.3.2. По телефону 8 (3412) 57-04-02.

2.3.3. На специальном сайте поддержки, расположенном по следующему адресу: <https://support.russianit.ru/>. На сайт можно направлять только вопросы, ответы на вопросы

Заказчик _____

Исполнитель _____

будут направлены на электронный адрес Заказчика, а также публиковаться на этом же сайте.

2.4. Техническая поддержка оказывается ежедневно (кроме нерабочих праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации) с понедельника по пятницу с 07.00 до 19.00, в субботу и воскресенье с 10.00 до 14.00 (время московское).

2.5. Исполнитель обязуется соблюдать Время реакции на обращение Заказчика. Под временем реакции понимается количество рабочих часов от момента обращения в службу поддержки до начала работы по разрешению вопроса. В течение этого времени специалист службы поддержки может задавать дополнительные вопросы. Время реакции зависит от типа обращения:

Тип обращения	Время реакции (в рабочих часах Исполнителя см. п.2.4.)
Запрос на активацию версии ПП	2
Обращение по восстановлению работоспособности ПП	6
Вопрос по функциям и ошибкам ПП	4
Предложение по улучшению ПП	16

2.6. Техническая поддержка оказывается в отношении ПП комплектации, действующей на момент заключения настоящего Договора.

2.6.1. В случае изменения в период действия настоящего Договора комплектации ПП путем изменения редакции ПП Заказчику необходимо оплатить стоимость технической поддержки ПП в новой комплектации. Сумма, подлежащая оплате, устанавливается в виде разницы между стоимостью технической поддержки ПП в новой комплектации и суммой, уплаченной за техническую поддержку ПП в предыдущей комплектации, с учетом периода времени, оставшегося до окончания срока приобретенной технической поддержки. Для определения суммы, подлежащей оплате, следует учитывать, что стоимость технической поддержки ПП в новой комплектации на срок 12 месяцев составляет 35% от стоимости ПП в новой комплектации, которая определяется согласно действующего прейскуранта цен, размещенного на сайте Исполнителя по следующему адресу: <http://mnogopisem.ru/>.

2.6.2. В случае изменения в период действия Договора комплектации ПП путем увеличения рабочих мест Заказчику необходимо оплатить стоимость технической поддержки ПП в новой комплектации, из расчета периода времени оставшегося до окончания срока приобретенной технической поддержки. Для определения суммы, подлежащей оплате, следует учитывать, что стоимость технической поддержки дополнительного рабочего места на 12 месяцев составляет 35% от стоимости дополнительно приобретенного рабочего места, арбитражного управляющего.

3. Условия использования новых версий ПП

3.1. В рамках оказания услуг по технической поддержке Исполнитель, направив Заказчику уведомление о выпуске новой доступной Заказчику версии ПП, тем самым предоставляет Заказчику право на использование новой версии ПП, которая является самостоятельным результатом интеллектуальной деятельности. Использование новой

Заказчик _____

Исполнитель _____

версии ПП осуществляется на условиях, предусмотренных настоящим разделом Договора.

3.2. Получаемое Заказчиком право на использование новой версии ПП позволяет:

- установить новую версию ПП на тот же самый персональный компьютер, на который была установлена предыдущая версия ПП;
- использовать новую версию ПП в соответствии с назначением.

3.3. Функциональные возможности ПП новой версии могут отличаться от ПП предыдущих версий, доступных Заказчику. Устанавливая новую версию ПП Заказчик принимает ее как есть, в связи с чем Исполнитель не принимает претензии к формируемым ПП новой версии документам и иному функционалу ПП.

3.4. ПП новой версии остается в том же количестве и комплектации, как и ПП, установленный на момент обновления ПП до новой версии.

3.5. В целях корректной работы новой версии ПП необходимо соблюдать технические требования, размещенные на сайте Исполнителя по следующему адресу: <http://mnogopisem.ru/pages/requirements.php>. Перед установкой новой версии ПП Заказчик обязан ознакомиться с техническими требованиями, в которые Исполнитель имеет право вносить изменения перед выпуском новой версии.

3.6. Установленный ПП в новой версии активируется и становится доступным для использования при помощи электронной лицензии. С целью активации ПП Заказчик должен соблюдать инструкцию, размещенную на сайте Исполнителя по следующему адресу: <http://mnogopisem.ru/>, а также следовать указаниям сотрудников Исполнителя.

3.7. Электронная лицензия формируется на основании следующих данных: номер договора, программно-технические характеристики персонального компьютера, на который устанавливается ПП. Электронная лицензия не сформируется, если на персональном компьютере уже установлен и активирован ПП.

3.8. В целях поддержания работоспособности ПП путем его активации электронной лицензией Заказчик обязан обеспечить подключение к сети Интернет персонального компьютера, на котором установлен ПП.

3.9. Заказчик обязан систематически вручную осуществлять резервное копирование базы данных, используемой в ПП, на случай ее утраты или повреждения.

3.9.1. ПП взаимодействует с базой данных при помощи программных компонентов, встроенных в операционную систему Windows и отвечающих за целостность базы данных. Качество этих компонентов может в одностороннем порядке влиять на целостность базы данных, в связи с чем Лицензиар не несет ответственность за возможные повреждения и ошибки базы данных, используемой в ПП, восстановление базы данных не осуществляется в рамках настоящего Договора.

3.9.2. Поскольку компоненты для работы с базой данных являются стандартными компонентами Windows, у Заказчика существует техническая возможность работать с базой данных независимо от ПП. Исполнитель не несет ответственность, если в результате такой работы данные будут изменены настолько, что ПП не сможет работать с базой данных.

3.10. ПП новой версии является результатом интеллектуальной деятельности, правовая охрана которого устанавливается действующим законодательством РФ.

3.10.1. Все интеллектуальные права на ПП новой версии принадлежат Исполнителю.

3.10.2. Заказчик приобретает в отношении ПП новой версии права, предусмотренные п. 3.2. настоящего Договора. Права использования ПП новой версии, не предусмотренные настоящим Договором, не считаются предоставленными Заказчику.

3.10.3. Заказчик обязан не осуществлять действия (бездействия), которые могли бы нарушить или сделать недействительными права Исполнителя в отношении интеллектуальной собственности на ПП новой версии, его части и любых компонентов

ПП новой версии. Заказчик обязан уведомлять Исполнителя обо всех известных ему случаях неправомерного использования ПП третьими лицами или работниками Заказчика.

3.10.4. Заказчик не вправе распространять ПП новой версии, производить копирование ПП новой версии, а также осуществлять любые иные действия, которые могут повлечь нарушение интеллектуальных прав Исполнителя в отношении ПП новой версии, определенных настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

3.11. Заказчик согласен с тем, что ПП при его использовании может автоматически собирать и передавать Исполнителю техническую информацию об использовании ПП. Указанная информация предназначена исключительно для изучения статистики использования ПП и возникающих при этом проблем для проведения в последующем работ по улучшению ПП и качества обслуживания Заказчика. В передаваемые данные не включаются данные, вводимые Заказчиком при использовании ПП и вообще никакие персональные или любые другие конфиденциальные данные.

3.12. С момента установки одной из новых доступных Заказчику версий, права на использование других версий прекращают свое действие.

3.13. Услуги по технической поддержке новой версии ПП продолжают оказываться на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

3.14. Исполнитель не гарантирует выпуск новых версий ПП в период действия технической поддержки.

4. Взаимодействие с внешними информационными системами

4.1. В целях повышения удобства использования ПП может взаимодействовать с внешними информационными системами посредством сети Интернет.

4.2. Под информационной системой в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 19.07.2018) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» понимается совокупность информации, содержащейся в базах данных, информационных технологий и технических средств с помощью которых осуществляется сбор, хранение, обработка и предоставление указанной информации.

4.3. Использование взаимодействия ПП с внешними информационными системами осуществляется по усмотрению пользователя ПП. Заказчик понимает, что использование ПП по назначению возможно без взаимодействия с внешними информационными системами и, что в рамках настоящего Договора претензии по качеству функционирования внешних информационных систем, оператором которых является не Исполнитель, не принимаются.

4.4. Взаимодействие ПП с внешними информационными системами, оператором которых является не Исполнитель, осуществляется в соответствии с порядком эксплуатации этих информационных систем, действующим на момент выпуска версии ПП, в которой было реализовано данное взаимодействие.

5. Обязанности сторон

5.1. Исполнитель обязан:

5.1.1. Оказывать услуги по технической поддержке ПП с момента поступления на расчетный счет денежных средств, указанных в п. 6.1. настоящего Договора.

5.1.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления на расчетный счет денежных средств, указанных в п. 6.1. настоящего Договора направить на электронный адрес Заказчика универсальный передаточный документ (далее по тексту – УПД), подтверждающий оказание услуг по технической поддержке.

Заказчик _____

Исполнитель _____

5.1.3. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения УПД, направленных Заказчиком в соответствии с п. 5.2.2. настоящего Договора, подписать и направить Заказчику один экземпляр УПД, второй остается у Исполнителя.

5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Оплатить выставленный Исполнителем счет на оплату.

5.2.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания срока оказания услуг по технической поддержке ПП распечатать, подписать и направить Исполнителю 2 (два) экземпляра УПД, полученного в порядке п. 5.1.2. настоящего Договора, либо направить мотивированные возражения от подписания УПД.

5.2.2.1. Если в срок, указанный в п. 5.2.2. настоящего Договора, Заказчик не направит подписанный УПД или мотивированные возражения, услуги считаются оказанными надлежащим образом и Исполнитель вправе составить односторонний УПД, подтверждающий выполнение со своей стороны обязательств по Договору.

6. Стоимость услуг и порядок расчетов

6.1. Общая стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, составляет _____ рублей (НДС не облагается на основании п.2 ст. 346.11 НК РФ).

6.2. Оплата услуг, оказываемых по настоящему Договору, производится в порядке 100% предоплаты на основании выставленного счета.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность согласно действующему законодательству РФ.

7.2. Исполнитель не несет ответственность за качество оказываемых услуг в случаях, если это вызвано неудовлетворительной работой используемых Заказчиком аппаратных и программных средств, сбоями вычислительной техники, ошибками Заказчика при работе с ПП или нарушением Заказчиком технических требований и требований документации ПП.

8. Заключительные положения

8.1. Заказчик согласен с тем, что Исполнитель или уполномоченные им лица вправе взаимодействовать с Заказчиком (осуществлять рекламную рассылку с информацией о реализуемой Исполнителем продукции, уведомлять о проводимых Исполнителем акциях) с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: электронная почта, телефон, используя данные, которые указаны в разделе 9 настоящего Договора. Закрывая договор, Заказчик (физическое лицо) подтверждает согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные, указанные в разделе 9 настоящего Договора, а также осознает, что эти данные собираются и обрабатываются в целях исполнения настоящего Договора.

8.2. Права и обязанности по настоящему Договору не могут переходить к третьим лицам без письменного согласия Исполнителя.

8.3. Все споры и разногласия, возникшие в результате исполнения настоящего Договора, стороны будут пытаться урегулировать путем переговоров. Срок ответа на претензию 10 (Десять) рабочих дней. При неурегулировании Сторонами возникших разногласий спор разрешается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.4. Стороны признают юридическую силу документов, направленных Исполнителем на электронный адрес Заказчика. Такие документы приравниваются к документам, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовый

Заказчик _____

Исполнитель _____

адрес Заказчика. Исполнитель направляет сообщения Заказчику со следующих электронных адресов: support@russianit.ru; info@russianit.ru.

8.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

9. Реквизиты сторон

Исполнитель — ООО «РИТ»

Место нахождения: 426001, УР, г. Ижевск, ул. им. Вадима Сивкова, 279, оф. 2

Почтовый адрес: 426001, УР, г. Ижевск, ул. им. Вадима Сивкова, 279, оф. 2

ИНН: 1840014554, КПП: 183101001 ОГРН: 1131840000764

Банковские реквизиты:

БИК 049401814 к/счёт 30101810200000000814

р/счёт 40702810300000278094 в ПАО "БыстроБанк" г. Ижевск

_____/ И.А. Тимофеева

Заказчик —

ИНН

Адрес:

Телефон/факс:

Электронный адрес:

_____/ _____