

## Договор № \_\_\_\_\_ на оказание услуг по технической поддержке программного продукта

г. Ижевск

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «РИТ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице начальника отдела продаж Мукминовой Ирины Геннадьевны, действующей на основании доверенности от 9.01.2013 г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать услуги по технической поддержке программного продукта «Управление проектами ПАУ» (далее — «ПП»), принадлежащего Заказчику на праве собственности, в объеме и порядке, предусмотренным настоящим Договором.

### 2. Условия поддержки

2.1. В рамках технической поддержки представитель Заказчика (далее - «Пользователь») может получать и использовать все обновления и новые версии ПП.

2.2. Пользователь может зарегистрироваться на специальном сайте поддержки, расположенном по адресу <http://support.russianit.ru>. На этом сайте Пользователь может задавать вопросы сотрудникам компании Исполнителя, отслеживать на каком этапе находится его вопрос. Также на данном сайте доступна база часто задаваемых ответов и вопросов по использованию ПП.

2.3. В рамках технической поддержки Пользователь может выдвигать свои предложения по улучшению ПП. Если эти предложения не противоречат общему направлению развития ПП, то эти предложения могут быть учтены и реализованы в новой версии или обновлении ПП.

2.4. При предоставлении Исполнителю удаленного доступа к серверу, где установлен ПП, специалисты Исполнителя помогут решить вопросы по работе ПП и настроить ПП для оптимального быстрогодействия.

2.5. В рамках настоящего Договора Исполнитель осуществляет исправление критических ошибок (критической является ошибка, которая приводит к невозможности функционирования ПП) в программном коде ПП.

2.6. В рамках настоящего Договора Исполнитель производит консультирование по функциям ПП посредством ответов на запросы Заказчика, направляемые на электронный почтовый ящик [support@russianit.ru](mailto:support@russianit.ru).

2.7. В рамках настоящего Договора Исполнитель производит консультирование по функциям ПП в специальном разделе сайта поддержки <http://support.russianit.ru>.

2.8. В рамках настоящего Договора Исполнитель производит консультирование по функциям ПП по телефону 8 (3412) 43-03-37.

2.9. Консультирование производится по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

2.10. В случае приобретения дополнительных рабочих мест без технической поддержки срок действия технической поддержки уменьшается пропорционально количеству рабочих мест.

2.11. В случае приобретения дополнительных рабочих мест с технической поддержкой срок действия технической поддержки увеличивается пропорционально количеству рабочих мест.

2.12. Исполнитель обязуется соблюдать Время реакции на обращение сотрудника 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 либо задает дополнительные вопросы, либо дает рекомендации по устранению проблемы. Время реакции зависит от типа обращения:

Тип обращения	Время реакции Исполнителя (в рабочих часах)
Запрос на регистрацию ПП	2
Проблема	6
Вопрос по функциям ПП	4
Предложение по улучшению ПП	16

### 3. Права и обязанности сторон

#### 3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. оказывать услуги с надлежащим качеством.

#### 3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. привлекать третьих лиц к исполнению обязательств по настоящему договору;

3.2.2. при территориальном расположении Заказчика вне города Ижевска выезд сотрудника Исполнителя за пределы города Ижевска оплачивается дополнительно по согласованной сторонами цене;

3.2.3. не оказывать Заказчику услуги в случае наличия у него перед Исполнителем просроченной задолженности по уже оказанным услугам или по другим договорам;

3.2.4. самостоятельно определять формы и методы работы, исходя из требований нормативных актов РФ, внутренних стандартов Исполнителя, условий настоящего договора и условий, созданных Исполнителем для выполнения оказания услуг по настоящему договору;

3.2.5. оказывать услуги, используя программно-аппаратные средства удаленного доступа к оборудованию Заказчика.

#### 3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. своевременно принять и оплатить работу Исполнителя в размере и сроки, предусмотренных настоящим Договором;

3.3.2.обеспечить сотрудникам Исполнителя свободный доступ к компьютерам, сетевому и иному оборудованию, необходимый для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором;

3.3.3.подписывать акты выполненных работ по мере их представления Исполнителем.

#### **3.4. Заказчик вправе:**

3.4.1.в любое время проверять ход и качество оказываемых услуг, выполняемых Исполнителем непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.

### **4. Стоимость услуг, порядок и сроки расчетов**

4.1. Стоимость услуг по настоящему договору составляет 4190 рублей.

4.2. Обязательство по оплате считается выполненным с момента зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.

4.3. Оплата услуг Исполнителя производится в порядке 100% предоплаты. Оплата производится в течение пяти банковских дней с момента подписания настоящего договора.

4.4. Расчеты производится Заказчиком путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в валюте РФ.

### **5. Срок действия договора и порядок его расторжения**

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента фактического поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя и действует 12 месяцев.

5.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон либо по инициативе Исполнителя с письменным уведомлением не менее чем за один месяц, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством. В случае досрочного расторжения договора по инициативе Заказчика, он обязан оплатить услуги Исполнителя в таком размере, как если бы услуги были ему оказаны в течение всего срока действия настоящего Договора.

### **6. Ответственность сторон**

6.1. 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 требований документации ПП.

### **7. Интеллектуальная собственность**

7.1. Стороны договорились о том, что с момента подписания настоящего Договора все права на воспроизведение, распространение, а также модификацию ПП и его компонентов, в том числе перевод ПП на другой язык (языки), принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории использования прав.

7.2. Заказчик обязан не осуществлять действия, которые могли бы нарушить или сделать недействительными права Исполнителя в отношении интеллектуальной собственности на настройки ПП.

7.3. Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение сотрудников Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к ним на работу, штатным сотрудником, совместителем или на основе гражданско-правового договора.

7.4. Обязательства Покупателя в рамках настоящего раздела сохраняют свою силу на неопределенный срок и после истечения срока действия настоящего Договора или его досрочного расторжения.

7.5. В случае нарушения Заказчиком указанных в настоящем разделе обязательств, Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки (реальный ущерб и упущенную выгоду), а также защитить Исполнителя от любых потерь, повреждений или расходов, вызванных прямо или косвенно нарушением указанных обязательств.

### **8. Форс-мажор (действие непреодолимой силы)**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

8.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

8.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана в пятидневный срок оповестить другую Сторону о возникновении таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

8.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий договор может быть расторгнут Исполнителем и Заказчиком путем направления уведомления другой Стороне.

### **9. Разрешение споров**

9.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут решаться путем переговоров.

9.2. В случае неурегулирования споров и разногласий путем переговоров, спор подлежит разрешению Арбитражным судом Удмуртской Республики с обязательным соблюдением претензионного порядка. Срок рассмотрения претензии - 30 календарных дней с момента ее получения.

### **10. Конфиденциальность**

10.1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках исполнения настоящего Договора.

10.2. Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового или коммерческого положения Сторон или прямо названная Сторонами в качестве конфиденциальной.

10.3. За разглашение конфиденциальной информации и нанесенный в результате этого ущерб Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

10.4. Обязательства по соблюдению конфиденциальности сохраняют свою силу и после истечения срока действия настоящего Договора или его досрочного расторжения в течение последующих трех лет.

**11. Прочие условия**

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

11.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

11.3. Услуги по настоящему договору Исполнитель оказывает лишь при условии, что между Заказчиком и Исполнителем имеется заключенный лицензионный договор купли-продажи ПП.

**12. Реквизиты сторон**

**Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью «РИТ»

Юридический адрес: Россия, 426035, УР, г. Ижевск, ул. Авангардная, д. 6а, оф. 2

Почтовый адрес: Россия, 426035, УР, г. Ижевск, ул. Авангардная, д. 6а, оф. 2

Телефон/факс: (3412) 43-03-37, (3412) 43-38-85

Электронный адрес: [info@russianit.ru](mailto:info@russianit.ru)

Интернет: <http://www.russianit.ru>, <http://www.goau.ru>

ИНН: 1831121969, КПП: 184001001

р/с: № 40702810700000215152 в ОАО "БыстроБанк" г. Ижевск

к/с: № 30101810200000000814, БИК: 049401814

ОГРН: 1071831004189

\_\_\_\_\_/ Мукминова И.Г./

**Заказчик:**

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Телефон/факс:

Электронный адрес:

Интернет:

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/