

## ДОГОВОР № \_\_\_/\_\_\_-С

### базового сопровождения программного комплекса «Клиент-Коммуникатор»

г. Санкт-Петербург

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Центр внедрения БМикро», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Рыкова Игоря Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона», заключили настоящий Договор базового сопровождения программного комплекса «Клиент-Коммуникатор» № \_\_\_/\_\_\_-С (далее - «Договор») о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по базовому сопровождению программного комплекса «Клиент-Коммуникатор» (далее – Программный комплекс или ПК), установленного на \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рабочих местах Заказчика.

#### 2. СОСТАВ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

2.1. В состав ежемесячного базового обслуживания входит:

2.1.1. Уведомление Заказчика о выпусках в обращение новых версий Программного Комплекса с комментариями к произведенным доработкам.

2.1.2. Предоставление новых версий Программного Комплекса и сопутствующих ему утилит-конверторов по мере их создания в объеме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) лицензионных копий.

2.1.3. Консультирование по применению новых режимов работы Программного Комплекса без выезда к Заказчику по предоставленным контактными телефонам Исполнителя.

2.1.4. Исправление ошибок функционирования Программного Комплекса на технических средствах Заказчика в соответствии с содержанием термина «Ошибка», оговоренным пунктом 2.2 настоящего Договора.

2.1.5. Организация приема замечаний к некорректному поведению Программного Комплекса, исключительно связанных с действиями собственно Программного Комплекса.

Возникшие вопросы и замечания регулируются путем консультаций Заказчика по телефону.

2.1.6. Консультации и сервисное обслуживание Программного Комплекса с выездом на территорию заказчика – до 3 (трех) часов в месяц.

2.1.7. Организация приема заявок на:

- консультации представителей Заказчика с выездом к Заказчику;
- услуги по установке новых версий Программного Комплекса на технических средствах Заказчика;
- конвертацию баз данных Заказчика при переходе на новую версию с выездом к Заказчику;
- восстановление баз данных Заказчика после ликвидации аварийных ситуаций с резервной копии Заказчика;
- обучение представителей Заказчика методам и приемам работы с Программным Комплексом на рабочих местах Заказчика;

- выезды экспертов к Заказчику с целью локализации причин, препятствующих стандартному для Программного Комплекса порядку работы.

2.1.8. Выполнение заявок, принятых согласно пункту 2.1.7, превышающих количество часов в месяц, указанных в п. 2.1.6, производится вне рамок данного Договора с оплатой по действующим расценкам Исполнителя.

2.2. Признаки возникновения Ошибок и меры по их устранению:

2.2.1. Признаками появления Ошибки являются: получение некорректного результата при корректных исходных данных и/или аварийные завершения работы с программой при постоянстве данных событий в определенных режимах работы при одинаковых исходных данных.

2.2.2. Ошибкой программного комплекса в версии Заказчика может быть признана некорректная работа Программного Комплекса, которая может быть повторена на той же версии, в присутствии представителя Исполнителя.

2.2.3. Для объективной квалификации нестандартных ситуаций и локализации Ошибок представители Заказчика и Исполнителя повторяют ситуацию на территории Исполнителя. В результате данной проверки принимается решение о мерах по устранению препятствий в работе Программного Комплекса.

2.2.4. Подозрения на Ошибки, не подтвердившиеся в стационарных условиях Исполнителя, Ошибкой не признаются, а лишь вызывают дополнительные работы по настройке и модификации технических средств Заказчика в рамках отдельного Договора.

2.3. Сроки выполнения услуг по сопровождению:

2.3.1. Консультирование без выезда к Заказчику производится непосредственно в момент обращения либо после подготовки ответов экспертами.

2.3.2. Предоставление новых версий осуществляется в офисе Исполнителя либо с выездом к Заказчику в согласованное обеими сторонами время после выхода в обращение соответствующей версии.

2.3.3. Прием заявок по пунктам 2.1.6 и 2.1.8 осуществляется с 10-00 до 18-00 по рабочим дням по телефонам Исполнителя (812) 380-4-380.

2.3.4. Нестандартная ситуация в работе Программного Комплекса, признанная в соответствии с пунктом 2.2 «Ошибкой», в течение 3 дней подлежит локализации, после чего Исполнителем определяется срок ее исправления, который не может превышать 30 дней с момента уведомления Исполнителя о появлении Ошибки.

### 3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость ежемесячного сопровождения по пункту 2.1 составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей, вне зависимости от объема фактически востребованных работ.

Оплата производится в рублях согласно выставленным Исполнителем счетам.

3.2. Работы по пункту 2.1.5, вне зависимости от их объема, оплате не подлежат.

3.3. Стоимость дополнительных услуг по заявкам Заказчика, указанных в пункте 2.1.8, определяется по действующим расценкам Исполнителя на момент заявки и в рамках настоящего Договора не приводится.

3.4. За первый месяц сопровождения, не зависимо от даты подписания Договора, Заказчиком вносится полная стоимость месячного базового сопровождения с предоставлением прав на версии Программного Комплекса, вышедшие с начала месяца до момента подписания Договора.

3.5. При изменении числа рабочих мест, на которых размещен Программный Комплекс, ежемесячная стоимость комплексного обслуживания пересматривается согласно действующим расценкам Исполнителя, с подписанием Соглашения об изменении стоимости услуг, которое становится неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.6. Заказчик осуществляет оплату на расчетный счет Исполнителя ежемесячно не позднее 3 (Трех) банковских дней с момента выставления счета за сопровождение текущего месяца.

3.7. Взаиморасчеты за исполненный месяц закрываются Актом сдачи-приема работ по сопровождению и Счетом-фактурой при полной фактической оплате за истекший месяц.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Знакомить Заказчика с реквизитами (номер телефона, факса, электронной почты, Ф.И.О. ответственного представителя Исполнителя) и их изменениями в период действия Договора для оперативной связи.

4.1.2. Обеспечить выполнение комплекса услуг по базовому сопровождению Программного комплекса « Клиент-Коммуникатор » согласно раздела 2 настоящего Договора.

4.1.3. При обнаружении несоответствия характеристик технических средств Заказчика требованиям Программного Комплекса указать Заказчику на данные несоответствия и предложить меры по их устранению. Осуществление данных мер может быть возложено на Исполнителя в рамках отдельного Договора.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Обеспечить необходимые условия для выполнения Исполнителем работ согласно настоящего Договора.

4.2.2. При возникновении потребности в услугах Исполнителя по настоящему Договору подавать заявки на проведение работ с 10-00 до 18-00 по рабочим дням по телефонам, указанным Исполнителем.

4.2.3. Производить ежемесячную оплату в порядке и в сроки, установленные в разделе 3 Договора.

4.3. Исполнитель имеет право:

4.3.1. При несоблюдении Заказчиком сроков платежей согласно пункту 3.6, приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента поступления оплаты.

4.3.2. При повторяющихся нарушениях Заказчиком сроков оплаты согласно пункту 3.6, пересмотреть стоимость и/или объем предстоящих работ и услуг вплоть до их полного прекращения. Задолженность Заказчика по истекшим, но не оплаченным месяцам, в рамках действующего Договора сохраняется до полного их погашения.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Предъявить Исполнителю Претензию по качеству предоставленных услуг в письменном виде или мотивированный Отказ от дальнейшего сопровождения в случае некачественного выполнения Исполнителем обязанностей по пункту 4.1 не позднее 3-х дней от окончания оспариваемого месяца.

4.4.2. После принятия мер по урегулированию данной претензии Заказчик вправе оплатить сопровождение за истекший период, восстановив тем самым прежние условия Договора сопровождения, либо окончательно отказаться от сопровождения, перейдя на общие условия для несопровожаемых пользователей.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Исполнитель несет ответственность за работоспособность Программного Комплекса «Клиент-Коммуникатор» в рамках действующих алгоритмов.

5.2. За нарушение принятых по настоящему Договору обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством России.

5.3. Исполнитель ни при каких условиях не несет ответственности за какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи потери прибылей, прерывания деловой

активности, потери деловой информации, либо других денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования Программного Комплекса, даже если Исполнитель был извещен заранее о возможности таких потерь.

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за невозможность выполнения обязательств по настоящему Договору при наступлении и в течение действия форс-мажорных обстоятельств, препятствующих выполнению настоящего Договора.

## 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Споры по настоящему Договору решаются путем непосредственных переговоров сторон, при не урегулировании спорных вопросов - в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга (Москвы).

6.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством.

## 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию и не использовать ее, кроме как в целях исполнения обязательств по настоящему Договору.

7.2. Конфиденциальной считается информация, полученная в рамках выполнения настоящего Договора и содержащая коммерческую тайну либо иную охраняемую законом тайну Стороны, или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной. Такая информация, если она раскрывается в письменной форме, помечается и идентифицируется в качестве конфиденциальной или несет на себе иное соответствующее обозначение, либо, если она раскрывается в устной или визуальной форме, то раскрывающая ее Сторона идентифицирует такую информацию в качестве конфиденциальной в момент раскрытия, а затем кратко излагает ее в письменной форме и предоставляет в таком виде получателю в течение 30 (тридцати) дней с момента ее раскрытия в устной или визуальной форме.

7.3. Сторона, не выполнившая условия конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.4. Конфиденциальная информация может предоставляться компетентным государственным органам в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством, что не влечет за собой наступление ответственности за ее разглашение.

7.5. Информация не будет отнесена к конфиденциальной, если к информации имеется свободный доступ на законном основании, и Сторона, являющаяся собственником информации, не принимает необходимые меры к охране ее конфиденциальности.

7.6. Сам факт заключения и предмет настоящего Договора не являются конфиденциальными и могут использоваться Сторонами в рекламно-маркетинговых целях.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Настоящий договор может быть продлен, изменен или дополнен по взаимному соглашению сторон.

8.2. Все дополнительные соглашения после их подписания становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.

## 9. ДОЛГОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору одной из сторон, другая сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор с письменным уведомлением другой стороны за неделю до расторжения Договора.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному соглашению сторон при завершении расчетов за текущий месяц.

## 10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента его расторжения по инициативе одной из Сторон.

10.2. С момента подписания настоящего Договора утрачивают силу все ранее заключенные Договора по сопровождению Программного Комплекса на технике Заказчика, если иное не оговорено особо.

10.3. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, по одному для Заказчика и Исполнителя. Оба экземпляра имеют одинаковую силу.

## 11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Центр внедрения БМикро» (Торговая марка «Бмикро»)

Адрес: 197136, г. Санкт-Петербург, ул. Всеволода Вишневского, д. 4, этаж 1.

ИНН 7813426454

КПП 781301001

ОКПО 87418171

ОГРН 1089847375991

Р/счет: 40702810609040003741 в Филиале «Петербургский» ЗАО «ГЛОБЭКСБАНК»

БИК 044030749

К/счет: 30101810100000000749

Тел.: (812) 380-4-380

Факс: (812) 346-49-80

E-mail: [info@bmicro.ru](mailto:info@bmicro.ru); [license@bmicro.ru](mailto:license@bmicro.ru) (для запроса лицензионных ключей)

Web-сайт: [www.bmicro.ru](http://www.bmicro.ru)

ЗАКАЗЧИК

Генеральный директор

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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_ г.

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ /Рыков И.А./

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_ г.

М.П.