



УТВЕРЖДЕНО

Директор АО «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ»

Е.А.Рахманов

**Договор на сопровождение программы для ЭВМ «СУБД ФТДата»
(ОФЕРТА)**

Настоящее предложение является офертой Акционерного общества «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ» (ИНН 5407013919), именуемого в дальнейшем «Исполнитель», адресованное юридическим лицам и физическим лицам, зарегистрированным в установленном законом порядке и осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в статусе индивидуального предпринимателя, далее «Заказчик», заключить договор на оказание услуг по сопровождению программы для ЭВМ «СУБД ФТДата» (далее – Договор) на нижеследующих условиях.

Акцептом признаётся последовательное выполнение Заказчиком двух следующих действий:

- подписание уполномоченным лицом и отправка в адрес Исполнителя Заявки на акцепт Договора (далее - Заявка);
- оплата счета, выставленного в порядке п. 3.3 Договора за первый отчетный период.

Заявка оформляется путем направления в адрес Исполнителя информации по форме, размещенной на сайте по адресу: <https://ftdata.ru/about/support/> или подписания уполномоченным лицом Заявки в бумажном виде по форме Приложения № 1 к Договору, размещенному на сайте Исполнителя по адресу: <https://ftdata.ru/about/documents/>, и отправки электронного образа Заявки (скан-копии) в адрес Исполнителя на электронную почту, указанную в разделе реквизиты Договора.

Моментом получения Заявки и оплаты услуг за первый отчетный период Стороны принимают: в случае отправки Заявки по форме сайта или по электронной почте – дату получения заявки с учетом рабочего времени Исполнителя, в случае оплаты услуг за первый отчетный период – дату поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

Номером заключенного сторонами Договора является ИНН Заказчика.

Направление Заказчиком в адрес Исполнителя на условиях Договора Заявки и последующая оплата означает, что Заказчик до отправки такой Заявки и оплаты ознакомился с условиями Договора, заявляет о своем полном и безусловном согласии с его условиями, и принимает все условия и обязательства, предусмотренные Договором.

Исполнитель имеет право на одностороннее внесение изменений в Договор путем размещения новой редакции Договора (изменений к Договору) на сайте, о чем информирует Заказчика путем опубликования на сайте соответствующего сообщения / или на свое усмотрение путем отправки соответствующего сообщения в ЭДО / или на свое усмотрение путем отправки соответствующего сообщения в адрес Заказчика по электронной почте, указанной в Заявке.

Договор в новой редакции (изменения к Договору) вступает в силу с момента его публикации на сайте, если иной срок вступления в силу не установлен или не определен при опубликовании изменений Договора. Заказчик обязуется также самостоятельно отслеживать все изменения в условиях Договора путем ознакомления с его содержанием, продолжение договорных отношений в рамках Договора означает согласие Заказчика с его измененными условиями.

В случае несогласия Заказчика с новыми условиями Договора, Заказчик направляет Исполнителю уведомление о расторжении Договора.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Ниже приведены определения, используемые в Договоре:

- 1.1. *Аппаратно-программный комплекс (АПК)* – конфигурация аппаратных средств и программного обеспечения Заказчика, предназначенных для использования СИСТЕМЫ Заказчиком,

предоставленной ему Правообладателем в рамках заключенных Сторонами отдельных лицензионных соглашений.

- 1.2. *Документация* – пояснительные материалы по использованию СИСТЕМЫ, размещенные на сайте Правообладателя.
- 1.3. *Исправления* – изменения, вносимые Правообладателем в СИСТЕМУ с целью устранения Несоответствий.
- 1.4. *Несоответствие* – неспособность СИСТЕМЫ выполнять функции, описанные в Документации.
- 1.5. *Расширения* – изменения, вносимые Правообладателем в СИСТЕМУ с целью оптимизации работы и / или расширения ее функционала.
- 1.6. *СИСТЕМА* – программа для ЭВМ «СУБД ФТДата», исключительные права на которую принадлежат Правообладателю АО «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ». Правообладатель СИСТЕМЫ в понимании Договора является Исполнителем услуг по сопровождению СИСТЕМЫ. Значение терминов Исполнитель и Правообладатель определяется в контексте положений Договора.
- 1.7. *Система учета и обработки запросов (СУОЗ)* – это информационная система с веб-интерфейсом на сайте: <https://atm.cft.ru/.ru>, с помощью которой можно оформить электронный Запрос на оказание услуги, отслеживать состояние работ по Запросу, обмениваться информацией, необходимой для исполнения Запроса, и получать результаты выполненных работ, оказанных услуг по Договору. Стороны признают, что направляя Исполнителю Запрос, оформленный Заказчиком через СУОЗ, Заказчик подтверждает необходимость оказания услуги Исполнителем в соответствии с условиями и составом услуг сопровождения (технической поддержки), определенными на сайте по адресу: <https://modernsys.ru/services/database>.
- 1.8. *Сторона* – Исполнитель или Заказчик, вместе именуемые Стороны.
- 1.9. *Техническая поддержка (ТП)* – это обеспечение Исполнителем помощи Заказчику с техническими вопросами, проблемами или обращениями, связанными с работоспособностью СИСТЕМЫ на условиях и в составе, определенных на сайте Правообладателя по адресу: <https://modernsys.ru/services/database>. Регламент оказания услуг приведен в Приложении № 2 к Договору. В понимании Договора понятия сопровождение и техническая поддержка тождественны.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. В соответствии с условиями Договора Исполнитель обязуется в период действия Договора (п. 4.1 Договора) оказывать Заказчику услуги по сопровождению СИСТЕМЫ (далее – Услуги) по его требованию на условиях Договора с соблюдением регламента, приведенного в Приложении № 2 к Договору.
- 2.2. Правообладатель путем размещения соответствующего уведомления на сайте по адресу: <https://ftdata.ru/about/documents/> информирует об актуальной версии СИСТЕМЫ и об окончании поддержки неактуальной версии СИСТЕМЫ в срок не позднее за 6 (Шесть) месяцев до прекращения её поддержки. Техническая поддержка осуществляется только в отношении актуальной версии СИСТЕМЫ.

3. ОПЛАТА

- 3.1. Стоимость Услуг определяется в следующем порядке:
 - 3.1.1. отчетный период для оказания Услуг и их оплаты – календарный квартал. Сумма за отчетный период, не равный календарному кварталу, рассчитывается пропорционально количеству дней в указанном отчетном периоде;
 - 3.1.2. стоимость Услуг рассчитывается в соответствии с опубликованным действующим Прайс-листом Исполнителя на официальном сайте Исполнителя по адресу: <https://modernsys.ru/services/database/> за соответствующий отчетный период.
- 3.2. Сдача, приемка оказанных Услуг оформляется соответствующим актом сдачи-приемки оказанных услуг или универсальным передаточным документом (УПД) (далее – Акт), который должен быть подписан уполномоченными лицами Сторон в следующем порядке:
 - 3.2.1. по завершении каждого отчетного периода Исполнитель подписывает со своей стороны и

направляет Заказчику Акт через систему ЭДО (в двух экземплярах¹);

- 3.2.2. в течение 5 (Пяти) рабочих дней от даты получения Акта Заказчик подписывает со своей Стороны и направляет Исполнителю Акт (один экземпляр¹) либо мотивированный отказ от подписания Акта;
- 3.2.3. в случае немотивированного отказа Заказчика от подписания Акта, указанный Акт, подписанный лишь Исполнителем, признается надлежащим и подтверждает выполнение Исполнителем в полном объеме обязательств, предусмотренных Договором.

¹ в случае оформления на бумажных носителях.

- 3.3. Исполнитель направляет Заказчику соответствующий счет на оплату суммы, рассчитанной согласно п. 3.1 Договора за предстоящий отчетный период. Заказчик обязуется оплачивать каждый счет в течение 5 (Пяти) рабочих дней от даты его получения (включая счета на оплату, полученные по электронной почте). Счет на оплату за первый отчетный период направляется Заказчику на электронную почту, указанную в Заявке на акцепт Договора, по факту получения такой Заявки.
- 3.4. Заказчик обязан вносить оплату по Договору в порядке настоящего раздела независимо от того, было ли затребовано им соответствующее встречное исполнение по Договору Услуг от Исполнителя, за исключением немотивированного отказа со стороны Исполнителя в части оказания затребованных Заказчиком Услуг.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ

- 4.1. Договор вступает в силу с момента осуществления Заказчиком акцепта настоящей оферты, действует в течение 12 (Двенадцати) месяцев от момента его акцепта, но в любом случае не более срока действия предоставленного права на СИСТЕМУ, если прекращение действия Договора не наступит раньше по основаниям, предусмотренным Договором или действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2. Исполнитель вправе изменять состав и условия Технической поддержки, внося в них соответствующие изменения путем публикации на сайте по адресу: <https://ftdata.ru/about/support/>, с указанием даты вступления в силу таких изменений. Под уведомлением Заказчика об измененных условиях понимается размещение соответствующей информации на сайте для самостоятельного её отслеживания со стороны Заказчика. В случае несогласия Заказчика с изменениями, внесенными Исполнителем в состав Технической поддержки, Заказчик обязан направить письменное уведомление об одностороннем отказе от исполнения Договора и его расторжении в порядке раздела 5 Договора. В случае не направления Заказчиком вышеуказанного уведомления считается, что Заказчиком приняты и одобрены изменения в условиях сопровождения, опубликованных на официальном сайте Исполнителя.
- 4.3. Действие Договора прекращается автоматически с момента прекращения действия лицензионного соглашения Заказчика в отношении СИСТЕМЫ.

5. УВЕДОМЛЕНИЯ

- 5.1. Все уведомления, претензии, информационные письма и прочее, которые должны предоставляться по Договору, должны направляться через систему ЭДО / или путем отправки скана, подписанного уполномоченным лицом с электронного адреса Стороны-отправителя на электронный адрес Стороны-получателя/или путем отправки оригинала уведомления в адрес Стороны-получателя, указанный как почтовый при направлении Заявки (указанный в ЕГРЮЛ в отсутствие почтового). В случае установления иного порядка отправки уведомлений отдельными положениями Договора, Стороны руководствуются этими положениями.
- 5.2. Уведомления, претензии, информационные письма и прочее, переданные посредством электронной почты, считаются доставленными с момента их направления, а направленные курьером или по почте – с момента их получения адресатом, если иное не установлено Договором. В случаях неявки за получением или отказа от получения, или невручения в связи с отсутствием адресата, уведомление (сообщение) считается полученным адресатом. Датой получения уведомления (сообщения) в указанных случаях является дата отправки органом связи уведомления отправителю о невручении уведомления (сообщения) адресату.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
- 6.2. За просрочку любого платежа, установленного Договором, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке приостановить оказание Услуг с первого дня такой задержки на срок до получения оплаты без каких-либо дополнительных уведомлений в адрес Заказчика. В данном случае Исполнитель не будет считаться просрочившим по исполнению своих обязательств по сопровождению СИСТЕМЫ, а срок выполнения Запросов будет отодвинут пропорционально сроку задержки оплаты.
- 6.3. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке приостановить оказание Услуг в отношении версии СИСТЕМЫ, если она в соответствии с п. 2.2 Договора перестала быть актуальной, без каких-либо дополнительных уведомлений в адрес Заказчика до момента обновления Заказчиком версии СИСТЕМЫ до актуальной. При этом встречные обязательства Сторон в части оказания Услуг по требованию и соответственно оплаты по ним, приостанавливаются до устранения Заказчиком нарушений, срок действия Договора при этом не приостанавливается на срок устранения нарушений, а продолжается в порядке п. 4.1 Договора.

7. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ

- 7.1. Стороны признают информацию, полученную в рамках заключения и исполнения Договора, конфиденциальной и обязуются не разглашать её без письменного согласия Стороны - правообладателя.
- 7.2. Заказчик обязуется не продавать, не передавать, не публиковать, не раскрывать, не делать каким-либо другим образом доступной для третьих лиц информацию, предоставленную ему Исполнителем в рамках Договора и являющуюся собственностью последнего, без предварительного письменного согласия Исполнителя.
- 7.3. Заказчик обязуется обеспечить безопасность и защиту принадлежащей Исполнителю информации, в частности, путем заключения письменного соглашения, удовлетворяющего требованиям данного обязательства Заказчика, со своим персоналом, имеющим доступ к такой информации.
- 7.4. Исполнитель обязуется не продавать, не передавать, не публиковать, не раскрывать, не делать каким-либо другим образом доступной для третьих лиц информацию, предоставленную ему Заказчиком в рамках Договора и являющуюся собственностью последнего, без предварительного письменного согласия Заказчика.
- 7.5. Исполнитель обязуется обеспечить безопасность и защиту принадлежащей Заказчику информации, в частности, путем заключения письменного соглашения, удовлетворяющего требованиям данного обязательства Исполнителя, со своим персоналом, имеющим доступ к таким материалам.
- 7.6. Все обязательства Исполнителя и Заказчика в части конфиденциальности и неразглашения, принимаемые ими на себя как по данному разделу, так и по другим частям Договора, остаются в силе после прекращения действия Договора.
- 7.7. Заказчик обязуется незамедлительно информировать Исполнителя в том случае, если ему станет известно о любом нарушении конфиденциальности, связанном с информацией, составляющей собственность Исполнителя, а также оказать Исполнителю всемерную помощь в связи с расследованием каждого такого случая.
- 7.8. Исполнитель обязуется незамедлительно информировать Заказчика в том случае, если ему станет известно о любом нарушении конфиденциальности, связанном с информацией, составляющей собственность Заказчика, а также оказать Заказчику всемерную помощь в связи с расследованием каждого такого случая.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ

- 8.1. Каждая из Сторон вправе прекратить действие Договора в одностороннем внесудебном порядке в

случае, если существенное нарушение (пп. 8.2, 8.3 Договора) своих обязательств другой Стороной не устраняется ей в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения мотивированного письменного уведомления о таком нарушении. Для устранения отдельных нарушений Договором могут быть установлены иные сроки.

- 8.2. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор:
- в случае немотивированного неисполнения Исполнителем по требованию Заказчика обязанностей по оказанию Услуг при условии их своевременной оплаты;
 - без объяснения причин, направив Исполнителю письменное уведомление за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты расторжения.
- 8.3. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор:
- 8.3.1. если Заказчик нарушает одно из положений Договора в части:
- неразглашения конфиденциальной информации (раздел 7 Договора);
 - запрета на передачу третьим лицам полученных от Исполнителя логинов и паролей и иных ссылок.
- 8.3.2. если Заказчик становится банкротом, равно как в случаях, когда вследствие введения в действие ограничительных правовых актов или принятия иных государственных мер Заказчик или Исполнитель не в состоянии выполнять свои обязательства по Договору.
- О приостановлении либо о расторжении Договора Исполнитель письменно уведомляет Заказчика в порядке раздела 5 Договора.
- 8.4. В случае реорганизации Заказчика, предусматривающей наличие правопреемника, Исполнитель по дополнительному согласованию с Заказчиком и таким правопреемником предоставляет Услуги в объеме, предусмотренном Договором, правопреемнику Заказчика.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Сторонами своих обязательств вследствие событий чрезвычайного характера, которые ни одна из Сторон не в состоянии ни предвидеть, ни предотвратить.
- 9.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства, не позднее 7 (Семи) рабочих дней со дня наступления вышеуказанных обстоятельств, должна уведомить в письменной (в порядке раздела 5 Договора) форме другую Сторону о начале, предполагаемом сроке действия и прекращения указанных обстоятельств. Форс-мажорные обстоятельства должны быть подтверждены компетентным органом по месту нахождения соответствующей стороны. Не уведомление или несвоевременное уведомление другой Стороны о наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороной, которая на них ссылается, лишает эту Сторону права ссылаться на них в дальнейшем.
- 9.3. Если какое-либо из вышеуказанных обстоятельств непосредственно повлияло на выполнение Сторонами своих обязательств по Договору, то эти обязательства должны быть восстановлены в полном объеме сразу же по прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы.

10. ЗАПРЕТ НА ПЕРЕДАЧУ

- 10.1. Ни одна из Сторон не имеет права каким-либо образом передавать свои права, обязанности и обязательства по Договору любым физическим или юридическим лицам, будь то полностью или частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев передачи прав в результате правопреемства.

11. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе путем отправления писем в порядке раздела 5 Договора. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры рассматриваются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Стороной претензии, но в любом случае – не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты её отправки.

- 11.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Новосибирской области в установленном действующим законодательством порядке.
- 11.3. В случае если какое-либо положение Договора будет признано не имеющим силы, другие положения Договора остаются в силе.
- 11.4. Приоритетным способом обмена документами в рамках Договора Стороны признают электронный документооборот через систему ЭДО (при наличии технической возможности).

12. УПОМИНАНИЕ

- 12.1. Стороны не вправе издавать пресс-релизы и выступать с иными публичными заявлениями, касающимися финансовых условий Договора, иных его положений и условий, хода выполнения и результатов исполнения Договора, использования СИСТЕМЫ, а также взаимоотношений Сторон без явно выраженного предварительно письменного разрешения другой Стороны.

13. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Акционерное общество «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ»

Адрес юридического лица в ЕГРЮЛ: 630090, г. Новосибирск, ул. Демакова, д. 42
Почтовый адрес: 630090, г. Новосибирск, ул. Демакова, д. 42
ИНН 5407013919, КПП 540801001

электронная почта для отправки заявок: sale@ftdata.ru;

электронная почта для отправки претензий/уведомлений/информационных писем: info@ftdata.ru;

электронная почта для отправки Запросов на сопровождение: support@ftdata.ru.

**Приложение № 1 к Договору на сопровождение ПО «СУБД ФТДата»
(оферта)**

Заявка о присоединении к Договору*

№ п/п	Наименование	Сведения о заявителе (Заказчике)
	Полное наименование (с указанием организационно-правовой формы, в соответствии с учредительными документами)	
	ИНН/КПП	
	Фактический/почтовый адрес (в случае отличия от адреса в ЕГРЮЛ для ЮЛ)	
	Веб-сайт, адрес электронной почты	
	Реквизиты лицензионного соглашения, в рамках которого приобретена лицензия на СИСТЕМУ	
	Ф.И.О. контактного лица (и его заместителя) по Договору с указанием должности и контактного номера телефона	
	Ф.И.О. подписанта с указанием должности, в случае подписания заявки представителем по доверенности	

*** Заполняется только в случае отправки заявки в бумажном виде**

Список документов, предоставляемых Заказчиком в составе заявки:

- 1.1. Свидетельство о присвоении основного государственного регистрационного номера/ Лист записи ЕГРЮЛ/ЕГРИП (при регистрации ЮЛ/ИП с 2017 года);
- 1.2. Свидетельство о поставке на налоговый учет или свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- 1.3. Документы, подтверждающие полномочия директора/руководителя организации;
- 1.4. Копии приказов о назначении директора и главного бухгалтера;
- 1.5. Устав (Изменения и дополнения к Уставу);
- 1.6. Бухгалтерская, налоговая отчетность на последнюю отчетную дату;
- 1.7. Доверенность уполномоченного представителя в случае подписания документов не исполнительным органом;
- 1.8. Справка об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, взносов, пеней, штрафов, процентов.

Заказчик настоящим подтверждает, что в полном объеме ознакомился с условиями Договора, согласен с ними и присоединяется к ним в полном объеме, безусловно и без исключений.

Заказчик: _____

_____/_____/_____

М.п.

**Приложение № 2 к Договору на сопровождение ПО «СУБД ФТДата»
(оферта)**

Регламент оказания Услуг

1. Для обращения за сопровождением СИСТЕМЫ Заказчик использует следующие каналы взаимодействия с Исполнителем:
 - система учета и обработки Запросов;
 - электронная почта: support@ftdata.ru

В случае изменения указанных реквизитов Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней должен проинформировать Заказчика об этих изменениях путем отправки соответствующего уведомления на электронную почту Заказчика, указанную в Заявке.

2. В случае изменения указанных в пп. 3, 4 настоящего Приложения к Договору данных Стороны в течение 5 (Пяти) рабочих дней должны проинформировать друг друга об этих изменениях путем отправки соответствующего уведомления на электронную почту другой Стороны.
3. Исполнитель предоставляет контактными лицам Заказчика необходимые пароли доступа к соответствующим разделам на сайте: <https://atm.cft.ru/ru>.
4. Заказчик может согласовать с Исполнителем перечень дополнительных контактных лиц по Договору. Для этого достаточно направить официальное письмо Исполнителю с перечнем работников Заказчика.
5. Исполнитель принимает к рассмотрению Запросы, введенные контактными лицами Заказчика через систему учета и обработки Запросов Исполнителя.

6. Часы работы Исполнителя для оказания услуг по технической поддержке:
 - обработка (срок реагирования) критичных Запросов: с 09.00 до 18.00 (по МСК+4) по рабочим дням (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресением) согласно трудовому законодательству Российской Федерации в срок не более 1 (Одного) рабочего дня;
 - обработка (срок реагирования) не критичных Запросов: с 09.00 до 18.00 (по МСК+4) по рабочим дням (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресением) дням согласно трудовому законодательству Российской Федерации в срок не более 4 (Четырех) рабочих дней.

В случае поступления Запроса до 13.00 текущего рабочего дня, первым рабочим днем исполнения Запроса считается текущий рабочий день, в случае поступления Запроса после 13.00 текущего рабочего дня или в нерабочий день, течение срока начинается на следующий первый рабочий день.

Под критичными Запросами подразумеваются Запросы в отношении ситуаций, при которых функционирование СИСТЕМЫ полностью остановлено или существенно нарушено, что делает продолжение штатной работы СИСТЕМЫ невозможным. Критерием является минимум одно событие из нижеперечисленных:

- происходит аварийное завершение работы СИСТЕМЫ, которое повторяется и после перезагрузки;
- наблюдается сбой в функциональных возможностях СИСТЕМЫ, который приводит к потере данных и не существует подходящего альтернативного решения, которое Заказчик может оперативно внедрить при консультационной поддержке Правообладателя.

Под не критичными Запросами подразумеваются Запросы в отношении ситуаций, при которых Заказчик не может в полной мере воспользоваться существенной частью, характеристикой или возможностью СИСТЕМЫ, однако текущие процессы работают штатно.

Объем Технической поддержки определяется из расчёта 0,5 человеко-часов на одно ядро, количество которых фиксируется при приобретении СИСТЕМЫ в рамках отдельных лицензионных соглашений Сторон, но не более 10 человеко-часов в месяц. В расчет принимаются как физические, так и виртуальные ядра, выделенные виртуальному серверу.

7. В случае пропуска Исполнителем сроков реагирования по отдельному Запросу, установленных п. 6 настоящего регламента, Исполнитель по письменному обоснованному требованию Заказчика выплачивает Заказчику неустойку в размере 0,1 % (Ноля целых одной десятой процента) от стоимости Технической поддержки за отчетный период, но не более 10 % (Десяти процентов) от общей стоимости Технической поддержки за этот отчетный период по всем случаям просрочек. Указанные в настоящем пункте требования

должны быть направлены в адрес Исполнителя Заказчиком в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней от даты возникновения нарушения, в противном случае указанные требования в части начисления неустойки Исполнителем не рассматриваются и признаются необоснованными.

8. Информация о состоянии каждого из Запросов Заказчика предоставляется в системе учета и обработки Запросов, в которой в частности, отражается:
 - идентификационный номер Запроса;
 - содержание Запроса;
 - дата регистрации Запроса;
 - плановая дата реализации Запроса;
 - состояние обработки Запроса.
9. Ответ Исполнителя по Запросу Заказчика должен содержать:
 - либо информацию о причинах Несоответствия, планируемой дате и условиях его исправления;
 - либо Запрос на предоставление дополнительной информации, конкретизирующей условия возникновения Несоответствия в СИСТЕМЕ, сообщённой Заказчиком.
10. Исполнитель вправе не оказывать Техническую поддержку или приостановить её в случаях, когда неисполнение Заказчиком соответствующих обязанностей, из числа предусмотренных Договором, препятствует надлежащему исполнению обязательства по Договору Исполнителем, в частности, если Исполнителю препятствуют надлежащим образом исполнить свои обязательства по Договору следующие обстоятельства:
 - непредставление Заказчиком полной информации по Несоответствию СИСТЕМЫ при регистрации Запроса;
 - невыполнение Заказчиком условий Договора;
 - наступления обстоятельств, предусмотренных п. 2.2 Договора;
 - невыполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя по конфигурированию аппаратно-программного комплекса или его неисправности;
 - ошибки системного программного обеспечения других производителей, совместно с которым эксплуатируется СИСТЕМА;
 - невыполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя по эксплуатации СИСТЕМЫ;
 - использование Заказчиком нелегальных копий программного обеспечения;
 - нарушения Заказчиком лицензионных ограничений СИСТЕМЫ;
 - противоправные действия третьих лиц, в том числе неправомерный доступ таких лиц к аппаратно-программному комплексу Заказчика, предназначенному для использования СИСТЕМЫ;
 - воздействие на аппаратно-программный комплекс Заказчика вредоносных программ («вирусов»);
 - отсутствие обратной связи от работников Заказчика при устранении критического Несоответствия.Неисполнение (или несвоевременное исполнение) Исполнителем обязательств по устранению Несоответствий не будет считаться неисполнением Исполнителем своих обязательств по Договору. При этом такой отказ Исполнителя не может быть истолкован как нарушение Исполнителем обязательств по Договору.
11. Обязательства Исполнителя по Технической поддержке действуют при соблюдении Заказчиком следующих обязательств:
 - осуществлять эксплуатацию аппаратно-программного комплекса в соответствии с письменными рекомендациями Правообладателя и производителей компонент аппаратно-программного комплекса;
 - эксплуатировать СИСТЕМУ на оборудовании, лицензионных версиях системного программного обеспечения и прикладного программного обеспечения соответствующего производителя, в точности соответствующих официальным письменным рекомендациям Правообладателя;
 - эксплуатировать СИСТЕМУ в соответствии с Документацией и другими письменными рекомендациями Правообладателя;
 - не допускать изменения конфигурации согласованного с Правообладателем аппаратно-программного комплекса, обновлений версий компонент системного программного обеспечения, если отсутствует явная рекомендация или письменное разрешение Правообладателя либо если это не связано с устранением критических проблем в функционировании аппаратно-

программного комплекса. Оперативно письменно информировать Исполнителя об изменении конфигураций компонент аппаратно-программного комплекса, не позднее чем на следующий день с даты таких изменений;

- использовать рекомендованные Правообладателем АПК;
 - предоставлять по Запросу Исполнителя онлайн доступ к экземпляру СИСТЕМЫ, на котором стабильно воспроизводится Несоответствие;
 - производить установку обновлений версий СИСТЕМЫ последовательно – сначала на АПК, используемом для тестовой эксплуатации, а затем на АПК, используемом для промышленной эксплуатации;
 - предоставлять Исполнителю по его Запросу всю необходимую информацию для оказания Технической поддержки Заказчику в соответствии с Договором, не содержащую коммерческую или банковскую тайну;
 - обеспечить квалифицированное обслуживание (администрирование) оборудования, системного программного обеспечения, прикладного программного обеспечения соответствующего производителя, совместно с которыми эксплуатируется СИСТЕМА;
 - обеспечить использование выпуска/версии СИСТЕМЫ в соответствии с условиями лицензионного соглашения;
 - обеспечить присутствие персонала Заказчика до устранения критического Несоответствия.
12. В случае, если Заказчику становится известно о какой-либо проблеме, связанной с какими-либо компонентами аппаратно-программного комплекса, которые по обоснованному мнению Заказчика могут негативно повлиять на работу каких-либо компонент аппаратно-программного комплекса Заказчика, то Заказчик обязан незамедлительно проинформировать о такой проблеме Исполнителя и будет работать с ним с тем, чтобы минимизировать влияние данной проблемы на работу аппаратно-программного комплекса Заказчика (при соблюдении условий п. 11 настоящего Приложения).
13. Исполнитель обязан вести детальный учет всех действий, связанных с обработкой Запросов, заявленных Заказчиком, и по Запросу Заказчика предоставляет ему данные такого учета для ознакомления.
14. Консультации по Запросам Заказчика осуществляются Исполнителем исключительно в объеме заданного вопроса.
15. Исполнитель не несет ответственности за отсутствие требуемого Заказчику результата при следовании Заказчиком консультации Исполнителя вследствие неполноты, неточности, неправильной постановки вопроса Заказчиком.
16. В случае, если в процессе оказания консультации по Запросу Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить конфигурацию компонент аппаратно-программного комплекса, Заказчик обязан через e-mail уведомить Исполнителя об изменении конфигурации компонент аппаратно-программного комплекса (с обязательной ссылкой на рекомендации Исполнителя).