

Лицензионный договор № 01-24 (Оферта)

Санкт-Петербург

11 января 2024 года

Настоящий Лицензионный договор является публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «ЯСП» (ООО «ЯСП»), юридический адрес: 191119, город Санкт-Петербург, улица Константина Заслонова, дом 7, лит. А, пом. 2Н,19Н,25Н, ОГРН: 1037825040263, ИНН/КПП: 7811137866/ 784001001 в лице Генерального директора Дорофеева Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Лицензиар», к юридическому или физическому лицу, именуемое в дальнейшем «Лицензиат», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны».

Настоящий лицензионный договор (далее — Договор) признается заключенным с момента его акцепта Лицензиатом.

Под акцептом, в соответствии со статьей 438 ГК РФ, то есть полным и безоговорочным принятием условий настоящей оферты и заключением настоящего Договора, является факт оплаты прав (услуг технического обслуживания) Лицензиара по Договору или факт получения кодов доступа к скачиванию программного продукта - Визуальный управленческий контроль Luxms BI, в зависимости от того, что наступит раньше.

Дата, указанная в преамбуле Договора, является датой его публикации и определяет начало действия Договора. При этом для каждого Лицензиата датой заключения Договора является дата его акцепта.

При начале использования - **Визуальный управленческий контроль Luxms BI**, Лицензиат считается принявшим условия настоящего Договора, а также условия всех Приложений к настоящему Договору и иных документов, размещенных по ссылкам, указанным в Договоре, в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Лицензиата с положениями указанных документов, Лицензиат не вправе использовать **Визуальный управленческий контроль Luxms BI**.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Договора Стороны договорились использовать следующие понятия с указанными ниже определениями (значениями):

«Визуальный управленческий контроль Luxms BI (далее - Программа, Программное обеспечение (или «ПО»))» – это объективная форма представления совокупности данных и команд, предназначенных для исполнения на ЭВМ и других компьютерных устройствах, с целью сбора, хранения, обработки, анализа, моделирования и визуализации массивов данных, а также обновленные версии и копии, включая все пакеты приложений, ассемблеры, компиляторы, разработанные либо приобретенные Лицензиаром, передаваемые по настоящему Договору.

«Техническая поддержка» – мероприятия, осуществляемые Лицензиаром в установленных им пределах и объемах для обеспечения функционирования ПО, включая информационно-консультационную поддержку Лицензиатов по вопросам использования ПО, а также обновление версий и устранения багов ядра комплекса ПО.

«Конечный пользователь» - означает клиента, который приобретает права на программный продукт Лицензиара для собственного внутреннего использования, а не для перепродажи, сублицензии или распространения другим лицам.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату за вознаграждение, уплачиваемое Лицензиатом, следующие права:
 - использования программного обеспечения, по функциональному назначению, включая право воспроизведения, запуска, инсталляции (установки), сохранения резервных копий, эксплуатации программного обеспечения и иных действий, связанных с функционированием ПО в соответствии с его назначением
- 1.2. Описание и объем лицензионной емкости ПО, в отношении которого предоставляются права использования, указывается в счете-оферте Лицензиара/Спецификации.
- 1.3. Лицензиар гарантирует Лицензиату, что все права на ПО и документацию к ней, в том числе право распоряжаться ими любым способом, на момент заключения Договора принадлежат Лицензиару. Лицензиар указан в Реестре программ для ЭВМ как правообладатель ПО. Регистрационный номер ПО: № 3366.
- 1.4. Право использовать ПО способами, которые указаны в п. 1.1 договора, предоставляется Лицензиату на условиях простой (неисключительной) лицензии на территории Российской Федерации на срок, указанный в п. 3.5 Договора. Лицензиар сохраняет за собой право самому использовать и предоставлять право использовать программу на территории Российской Федерации.

2. РАЗМЕР ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

- 2.1. Размер вознаграждения за право использования ПО по его функциональному назначению и в объеме согласованной лицензионной емкости, определяются Сторонами в счете-оферте Лицензиара/Спецификации (далее – Спецификация). Спецификация подписывается Сторонами в течение 3 (трех) рабочих дней с момента акцепта Лицензиата.
- 2.2. Лицензиат производит оплату лицензионного вознаграждения Лицензиара в полном объеме на основании подписанной Спецификации в течение 5 (пяти) рабочих дней после ее получения, в безналичной форме, в российских рублях. Стоимость иных услуг Лицензиара оплачивается дополнительно. Лицензионное вознаграждение Лицензиара не облагается НДС согласно ст. 145.1 НК РФ
- 2.3. Обязательства Лицензиата по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Лицензиара.
- 2.4. Срок и порядок оплаты, срок действия и объем передаваемых прав и/или услуг может быть изменен Сторонами путем подписания Спецификации к Лицензионному договору. Количество Спецификаций не ограничено. Любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках Лицензионного договора и Приложений к нему не являются коммерческим кредитом по смыслу статьи 823 ГК РФ.

3. ОФОРМЛЕНИЕ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВ

- 3.1. Лицензиар предоставляет доступ к использованию прав на ПО, в пределах, предусмотренных в п.1.1. Договора, путем передачи прав на ПО по акту приема-передачи прав (далее Акт) в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Лицензиатом вознаграждения в порядке п.2.2. Договора в следующем порядке:
 - Лицензиар предоставляет доступ к использованию прав на ПО, в пределах, предусмотренных в п.1.1. Договора, путем передачи кодов доступа к серверу Лицензиара для копирования Лицензиатом ПО.
- 3.1. Подписание акта приема-передачи прав согласно п.3.1 Договора будет являться надлежащим выполнением Лицензиатом своих обязательств по предоставлению прав на использование ПО.
- 3.2. Лицензиар направляет подлинные экземпляры Актов, а также счетов-фактур, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, почтовым отправлением в адрес Лицензиата, указанный в Спецификации, или нарочным в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты предоставления прав.
Стороны могут обмениваться документами в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи через систему электронного документооборота «Контур. Диадок», с соблюдением требований российского законодательства, действующих на дату отправки документов.
- 3.3. Лицензиат обязан подписать Акты со своей стороны и направить Лицензиару его экземпляры документов в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты их получения. В случае несоблюдения Лицензиатом вышеуказанных сроков, Акты считаются подписанными Лицензиатом без возражений.
- 3.4. Права использования ПО предоставляются на весь срок действия Договора.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 4.2. Если Лицензиар нарушит срок предоставления прав Лицензиату, согласно п. 3.1 Договора, Лицензиат вправе потребовать уплаты неустойки (пеней) в размере 0,5% от суммы вознаграждения Лицензиара за каждый день просрочки, но не более 10 % от стоимости вознаграждения предусмотренного в п.2.1. Договора.
- 4.3. Если Лицензиат нарушит срок уплаты вознаграждения Лицензиару (п. 2.2 Договора), Лицензиар вправе потребовать уплаты неустойки (пеней) в размере 0,5% от суммы вознаграждения или расторгнуть Договор в одностороннем порядке. Договор будет считаться расторгнутым в течение 5 (пяти) дней с момента направления соответствующего уведомления Лицензиату.
- 4.4. За использование Лицензиатом ПО способом, не предусмотренным Договором, либо по прекращении действия Договора, либо иным образом за пределами прав, предоставленных Лицензиату по Договору, или при наступлении обстоятельств предусмотренных в п. 6.2 настоящего Договора, устанавливается штраф в размере 1 000 000,00 (Один миллион) рублей, что не исключает привлечение Лицензиата к ответственности за нарушение исключительного права на результат интеллектуальной деятельности, установленной законодательством РФ.
- 4.5. Лицензиар не несет ответственность за случаи неправильного конфигурирования, адаптации, модификации и использования ПО, после передачи прав на него, если это произошло при участии специалистов, не прошедших специальную подготовку и сертификацию Лицензиара, а также в случаях осуществления технической поддержки ПО, в нарушение п.7.1. Договора, иными третьими лицами.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 5.1. Лицензиар вправе:
 - 5.1.1. осуществлять контроль за соблюдением прав использования ПО Лицензиатом в соответствии с условиями договора;
 - 5.1.2. приостановить доступ к праву использования ПО, в случае существенного нарушения прав использования ПО Лицензиатом.
- 5.2. Лицензиар обязуется:
 - 5.2.1. передать Лицензиату ПО, свободное от прав третьих лиц, в состоянии, позволяющем его использование на условиях настоящего Договора.
 - 5.2.2. воздерживаться от каких-либо действий, способных затруднить осуществление Лицензиатом предоставленных ему по настоящему Договору прав.
- 5.3. Лицензиат вправе:
 - 5.3.1. в случае существенного несоответствия ПО характеристикам, указанным в Приложении № 1 потребовать доработки ПО;
 - 5.3.2. запросить недостающую документацию на переданное ПО;
 - 5.3.3. с письменного согласия Лицензиара заключать sublicензионные договоры на передачу прав использования ПО конечным пользователям на условиях, описанных в Договоре, при этом ответственность перед Лицензиаром за действия sublicензиата несет Лицензиат.
- 5.4. Лицензиат обязан:
 - 5.4.1. выплатить Лицензиару вознаграждение в порядке и в размерах, предусмотренных Договором;
 - 5.4.2. не заключать sublicензионный договор без письменного согласия Лицензиара и на условиях и в пределах, иных, чем предусмотрены настоящим Договором и наносящих ущерб Лицензиару;
 - 5.4.3. извещать Лицензиара об условиях заключения sublicензионного договора, не позднее, чем за 10 дней до заключения такого договора;
 - 5.4.4. по требованию Лицензиара предоставлять ему сведения об использовании лицензионной емкости ПО.
 - 5.4.5. использовать ПО в пределах и способами, указанными в настоящем Договоре.
 - 5.4.6. заключить дополнительные Спецификации с Лицензиаром, при необходимости использования ПО для большей лицензионной емкости (большей мощности или в другом развертывании), чем согласовано Сторонами в Спецификации к Договору,

6. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРАВАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

- 6.1. Ни одно из положений настоящего Договора не является и не может рассматриваться как передача исключительных прав на интеллектуальную собственность Лицензиара.
- 6.2. Лицензиат обязуется не осуществлять следующие действия:
 - копировать и/или переносить на какие-либо носители программное обеспечение или соответствующую документацию к нему (полностью или частично), за исключением целей инсталляции и запуска соответствующего программного обеспечения;
 - изменять, скрывать, удалять или вносить какие-либо изменения в торговые марки, торговые наименования, маркировку или уведомления, нанесенные на программное обеспечение или являющиеся частью программного обеспечения или соответствующей документации к нему. При создании вышеупомянутых разрешенных копий Лицензиат обязан переносить на копию/копии все сведения об авторских правах или иные маркировки, имеющиеся на программном обеспечении или соответствующей документации к нему;
 - модифицировать, дополнять, декомпилировать, подвергать инженерному анализу, разбирать, переводить, адаптировать, реорганизовывать, исправлять ошибки или производить какие-либо иные изменения в программном обеспечении или соответствующей документации к нему;
 - использовать программное обеспечение или соответствующую документацию к нему в каких-либо иных целях, кроме тех, что разрешены настоящим Договором, в том числе использовать программное обеспечение для оказания услуг третьим лицам или копировать, предоставлять, раскрывать или иным способом делать программное обеспечение доступным третьим лицам;
 - заключать sublicензионные договоры, без письменного разрешения Лицензиара, каким-либо иным способом передавать права третьим лицам.
- 6.3. В случае, когда предоставление прав использования ПО сопровождается передачей сопроводительной документации или дополнительной информации, Лицензиар осуществляет передачу такой документации и информации по каналам электронной связи или иным способом, согласованным Сторонами.
- 6.4. Лицензиар не несёт никакой ответственности за любой ущерб (включая, но не ограничиваясь: ущерб в виде недополученной прибыли, приостановку деловой активности, утрату деловой информации и другие

убытки), возникающий ввиду использования или невозможности использования ПО или предоставлением или не предоставлением услуг по его поддержке.

- 6.5. ПО предоставляется по принципу «КАК ЕСТЬ», без каких-либо явных или подразумеваемых гарантий, включая, в числе прочего, подразумеваемые гарантии не нарушения прав, коммерческой пригодности применимости для конкретной цели. Лицензиат принимает ответственность за выбор программного обеспечения для достижения нужных ему результатов, за установку и использование программного обеспечения, а также за результаты, полученные с его помощью. Не ограничивая вышеуказанные условия, Лицензиар не гарантирует, что программное обеспечение не будет содержать ошибок, вызывать перерывы в работе или другие неполадки, а также, что программное обеспечение полностью удовлетворит требования Лицензиата.

7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 7.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату права на ПО, предусмотренное в п.1.1. настоящего Договора, которое можно использовать только вместе с технической поддержкой, оказываемой Лицензиаром на основании заключенного с Лицензиатом Договора технической поддержки программного обеспечения (далее – Договор ТП) по форме Лицензиара, которая предусмотрена в Приложении № 1 к Договору.
- 7.2. Договор ТП заключается одновременно с подписанием Спецификации, предусмотренной в п.2.1. Договора, на срок минимум 12 (Двенадцать) месяцев. Срок Договора ТП может быть указан по согласованию сторон более чем 12 (Двенадцать) месяцев.
- 7.3. Лицензиат не вправе обращаться в службу технической поддержки Лицензиара без заключения Договора ТП, а также предъявлять претензии за качество и функциональность работы ПО по настоящему договору, а также по заключенным сублицензионным договором, в случае внедрения/обновления/ оказания иного технического сопровождения или вмешательства, которые были осуществлены силами Лицензиата или с помощью иных третьих лиц не прошедших специальную подготовку и сертификацию Лицензиара.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 8.1. Настоящий Договор между Лицензиаром и Лицензиатом вступит в силу с даты подписания и действует на весь срок действия исключительного права Лицензиара на ПО.
- 8.2. Прекращение Договора может наступить в следствие:
 - 8.2.1. обоюдного решения Сторон.
 - 8.2.2. одностороннего отказа от договора Лицензиара при нарушении Лицензиатом п.6.2. настоящего Договора. При этом размер вознаграждения не возвращается.
 - 8.2.3. одностороннего отказа от договора Лицензиара при нарушении Лицензиатом п.2.2. настоящего Договора, более чем на 10 (десять) календарных дней.
 - 8.2.4. В случае прекращения исключительного права Лицензиара на ПО.
- 8.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны совершаться в письменной форме и подписываться надлежащим образом уполномоченными представителями Сторон.
- 8.4. Все приложения к настоящему Договору действительны, если они подписаны уполномоченными представителями сторон.
- 8.5. Стороны не вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, за исключением случаев, указанных в п. 8.2. Договора.
- 8.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 9.1. Все споры и разногласия по настоящему договору Стороны обязуются решать путем переговоров.
- 9.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, споры разрешаются в суде по месту нахождения Лицензиара.
- 9.3. До предъявления иска по договору сторона, которая считает, что ее права нарушены, обязана направить другой стороне письменную претензию.
- 9.4. Сторона вправе передать спор на рассмотрение суда через 15 календарных дней после получения претензии другой стороной.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.
- 10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые стороны не могут оказывать влияние и за возникновение которых не несут ответственности: землетрясение, наводнение, пожар,

забастовки, насильственные или военные действия любого характера, решения органов государственной власти, препятствующие выполнению Договора.

- 10.3. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно информировать в письменной форме другую сторону о наступлении подобных обстоятельств.
- 10.4. Если состояние невыполнения обязательств, вытекающих из Договора, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы длится более 4-х месяцев и нет возможности сделать обязательное заявление о дате прекращения обстоятельств в течение не более 4-х месяцев, то каждая сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, известив об этом другую сторону не менее чем за 10 календарных дней до реализации этого права.
- 10.5. Свидетельство, выданное соответствующей торговой палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 11.1. Стороны берут на себя обязательства по сохранению конфиденциальности информации, относящейся к условиям данного договора и к исполнению Договора.
- 11.2. Стороны предпримут все необходимые меры для того, чтобы предотвратить полное или частичное разглашение указанных сведений или ознакомление с ними третьих лиц без взаимной договоренности.
- 11.3. Настоящий Договор и любая информация, относящаяся к исполнению договора, не подлежит разглашению или иной передаче третьим лицам, кроме случаев, когда разглашение или иная передача третьим лицам являются обязательными в силу закона.
- 11.4. Сторона, не выполнившая условия конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. Факт заключения настоящего Договора не является конфиденциальным и может использоваться Сторонами в рекламно-маркетинговых целях.
- 11.8. В случае противоречия условий о конфиденциальности в дополнительных соглашениях, заключаемых между Сторонами, в рамках которых одна Сторона должна получить или получила доступ к Конфиденциальной информации, и условиями настоящего Договора, преимущественную силу имеют те условия, которые накладывают на Стороны более существенные требования и несут более существенные последствия их нарушения.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 12.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору возможны только по обоюдному согласию Сторон и должны быть составлены в письменной форме в качестве Дополнительного соглашения к Договору.
- 12.2. Настоящий договор составлен на русском языке в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, из которых один экземпляр предназначен для Лицензиара, другой – для Лицензиата.
- 12.3. Договоры, соглашения, заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или Договор связывают наступление гражданско-правовых последствий для другой стороны, должны направляться сторонами любым из следующих способов:
 - с нарочным (курьерской доставкой). Факт получения документа должен подтверждаться распиской стороны в его получении. Расписка должна содержать наименование документа и дату его получения, Ф.И.О., должность и подпись лица, получившего данный документ;
 - на официальные адреса электронной почты представителей Сторон с последующим направлением оригинала заказным письмом с уведомлением о вручении.
 - по телекоммуникационным каналам связи через систему электронного документооборота «Контур.Диадок»;
- 12.4. Юридическое лицо несет риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ), а также риск отсутствия по указанному адресу своего органа или представителя. Сообщения, доставленные по адресу, указанному в ЕГРЮЛ, считаются полученными юридическим лицом, даже если оно не находится по указанному адресу.
- 12.5. Руководствуясь статьей 431.2. Гражданского кодекса РФ каждая Лицензиат заверяет и гарантирует, что:

- он является надлежащим образом созданным юридическим лицом в соответствии с законодательством РФ и обладает юридической правоспособностью для заключения Договора, а также надлежащим образом исполняет свои обязанности налогоплательщика;
- он предпринял все предусмотренные его внутренним регламентом меры, необходимые для заключения Договора;
- заключение и исполнение ею Договора не нарушает положений его учредительных документов или любых применимых законов и правил РФ;
- лица, подписывающие Договор от его имени, имеют для этого все надлежащие полномочия.
- гарантирует, что уплачивает все налоги и сборы в соответствии с действующим законодательством РФ, ведет учет и подает в налоговые и иные государственные органы бухгалтерскую, налоговую, статистическую и иную отчетность в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.6. Стороны договорились о том, что Лицензиат в соответствии со ст.406.1 ГК РФ обязан возместить Лицензиару имущественные потери последнего, вследствие нарушений заверений и гарантий, предусмотренных в п. 12.5 Договора и иных условий договора.

Приложения:

Приложение № 1 «Форма договора технической поддержки программного обеспечения».

Контактная информация:

Общество с ограниченной ответственностью «ЯСП»

Юридический адрес: 191119, город Санкт-Петербург, улица Константина Заслонова, дом 7, лит. А, пом. 2Н,19Н,25Н

Фактический адрес: 191119, город Санкт-Петербург, улица Константина Заслонова, дом 7, лит. А, пом. 2Н,19Н,25Н

Тел.: 8(812)-974-74-03

ОГРН: 1037825040263

ИНН/КПП: 7811137866/ 784001001

Любые вопросы, пожелания, комментарии следует направлять по адресу электронной почты welcome@yasp.ru.

Генеральный директор Дорофеев Д.В.

ФОРМА

Договор технической поддержки программного обеспечения №

г. Санкт-Петербург

DD MM YYYY

ООО «ЯСП» в лице генерального директора Дорофеева Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны и

Наименование компании в лице руководителя ФИО, действующего на основании наименование документа, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий лицензионный договор (далее — Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по технической поддержке программного обеспечения (далее – ПО) переданного Заказчику на основании Лицензионного договора №___ от _____ г., (далее — Лицензионный договор) с целью обеспечить ее работоспособность, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
- 1.2. Исполнитель обязуется оказывать следующие услуги:
 - обновлять версию и осуществлять устранения багов ядра комплекса ПО;
 - исправлять ошибки ПО, выявленные во время использования ПО;
 - консультировать сотрудников Заказчика в письменной или устной форме по вопросам эксплуатации и администрирования ПО;
 - совершать иные действия, необходимые для работы ПО.
- 1.3. Стороны договорились отчетным периодом считать: месяц/квартал (нужное подчеркнуть).
- 1.4. Сопровождение ПО, указанного в п.1.1. Договора, осуществляется в отношении именованных пользователей, количество которых определяется п.9.4. настоящего Договора.

2. ЦЕНА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 2.1. Стоимость услуг за отчетный период, указанный в п.1.3. Договора, составляет _____ (_____) рублей, в том числе НДС 20% в размере _____ (_____) рублей.
- 2.2. Заказчик вносит указанную сумму в отчетный период, указанный в п.1.3. Договора, независимо от объема услуг оказанных в оплачиваемый период.
- 2.3. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику счета на оплату услуг в течение первых 5 рабочих дней месяца следующего за оплачиваемым месяцем / в течение 5 рабочих дней месяца следующего со дня окончания квартала (нужное подчеркнуть).
- 2.4. Заказчик обязуется оплачивать услуги платежными поручениями в течение 5 рабочих дней со дня выставления счета.
- 2.5. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчётный счет Исполнителя.
- 2.6. В случае необходимости оказания технического обслуживания на объекте Заказчика, последний компенсирует Исполнителю документально подтвержденные транспортные расходы и расходы на проживание Исполнителя, согласно счету Исполнителя в течение 5 (пяти) дней с момента получения счета.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАПРОСА И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Если у Заказчика возникает потребность в оказании услуги из указанных в п. 1.2 настоящего Договора, он обязан оформить Заявку по образцу, приведенному в Приложении № 1 к Договору.
- 3.2. Заявка обрабатывается на основе уровня приоритета заявки согласно Приложению № 2 к Договору.
- 3.3. В заявке должны быть указаны: № Договора технической поддержки ПО; действующая версия ПО; уровень приоритета, согласно Приложению №2 к Договору, ФИО и телефон ответственного лица, описание проблемы/файлы/скриншоты, которые возникли у Заказчика при работе с программой.
- 3.4. Заказчик обязан направлять заявку Исполнителю по электронной почте с адреса xxxx@xxxx.ru на адрес xxxx@xxxxxxxx.ru. Все заявки направляются Заказчиком от лица, назначенного в соответствии с п. 3.9 настоящего Договора. В случае, направления Заявки от иного лица, которое не согласовано сторонами, Исполнитель вправе

не принимать данную заявку в работу, при этом Исполнитель не нарушает своих обязательств по Договору и ответственность, предусмотренная за неисполнение обязательств, не наступает.

3.5. Исполнитель в течение Времени реакции (Приложение 2) после получения Заявки, присваивает номер Заявке, определяет объем работ и приступает к работе.

3.6. Рабочим является период с 10 до 18 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней в соответствии со ст. 112 Трудового кодекса РФ.

3.7. Исполнитель оказывает услуги дистанционно по месту своего нахождения, также услуги могут оказываться с помощью поддержки по телефону: +7 _____ или электронной почте: support@yasp.ru с указанием, при необходимости, методики выхода из аварийной ситуации, техническому обслуживанию и эксплуатации, конфигурированию и настройке ПО.

3.8. Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком привлекать к оказанию услуг третьих лиц. Исполнитель отвечает перед Заказчиком за действия указанных третьих лиц.

3.9. Для обеспечения исполнения обязательств по технической поддержке ПО Заказчик назначает специалиста - ответственное лицо, который будет единственным ключевым связующим звеном между Исполнителем и Заказчиком и преимущественно будет решать все вопросы, связанные с исполнением обязательств и условий по настоящему Договору, в том числе по направлению и обработке Запросов. Ответственное лицо со стороны Заказчика согласуется в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора.

4. ПРИНЯТИЕ УСЛУГ ЗАКАЗЧИКОМ

4.1. Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

4.2. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику 2 экземпляра подписанного акта оказанных услуг, а также счет-фактуру в течение первых 5 рабочих дней месяца, следующего за оплачиваемым отчетным периодом.

4.3. Заказчик обязан подписать и вернуть Исполнителю один экземпляр акта в течение 5 рабочих дней с момента его получения.

4.4. Если при принятии услуг Заказчик обнаружит недостатки, он вправе зафиксировать свои претензии в акте и потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения таких недостатков либо соразмерного уменьшения стоимости услуг.

4.5. В случае неполучения Исполнителем подписанного Заказчиком акта в срок, указанный в п.4.3 Акты считаются подписанными без возражений, а услуги оказанными надлежащим образом и подлежащими оплате.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге и об их хозяйственной деятельности, технических наработках, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора, как во время действия, так и после завершения или прекращения действия настоящего Договора. Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового, коммерческого, технического (в т.ч. нормативно-технического) положения Сторон или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной.

5.2. Стороны несут ответственность друг перед другом в рамках действующего законодательства за несанкционированную передачу третьим лицам конфиденциальной информации, определенной в п.5.1 настоящего Договора.

5.3. Факт заключения Договора не является конфиденциальным и может использоваться Сторонами в рекламно-маркетинговых целях.

5.4. В случае противоречия условий о конфиденциальности в дополнительных соглашениях, заключаемых между Сторонами, в рамках которых одна Сторона должна получить или получила доступ к Конфиденциальной информации, и условиями настоящего Договора, преимущественную силу имеют те условия, которые накладывают на Стороны более существенные требования и несут более существенные последствия их нарушения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

6.2. В случае нарушения Исполнителем конечных сроков оказания услуг, предусмотренных в Приложении № 2 к Договору, Заказчик вправе потребовать уплаты пени в размере 0,1% от цены услуг за каждый день просрочки, но не более 10% от цены услуг, выставленных по счету за отчетный период.

6.3. За нарушение сроков оплаты услуг Исполнитель вправе потребовать с Заказчика уплаты пени за каждый день просрочки в размере 0,1% от суммы задолженности, которая включает НДС.

6.4. В случае нарушения Заказчиком условий по ограничению числа именованных пользователей, предусмотренных в п.9.4. Договора, Исполнитель вправе потребовать произвести доплату своих услуг из

расчета, пропорционально 1/1000 доли от стоимости услуг по Договору, за каждого нового именованного пользователя, а также дополнительно, при нарушении условий п.9.4.1. Договора, потребовать внести изменения, в спецификацию Лицензионного договора по расширению количества именованных пользователей.

6.5. Сторона, право которой нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ей убытков.

6.6. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае возникновения неисправности компьютера или сбоя настроенного (отконфигурированного) им ПО из-за сбоев работы операционных систем, а также офисных приложений.

6.7. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ПО в части, не подвергавшейся настройке Исполнителем. В данном случае все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.

6.8. Исполнитель не несет ответственности за невозможное разрушение баз данных на компьютерах Заказчика, возникшее в результате сбоев электропитания, оборудования, невыполнения пользовательских инструкций.

6.9. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком база качество линий связи и коммуникаций, организованных и предоставляемых другими организациями.

6.10. Исполнитель не несет ответственности за использование Заказчиком не рекомендованного производителем оборудования, узлов и частей, расходных материалов.

6.11. Исполнитель имеет право приостановить исполнение Договора (не принимать к исполнению Запрос) в случае неоплаты оказанных услуг по Договору более двух месяцев.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор действует с момента его подписания и до **DD.MM.YYYY** включительно, а в части обязательств сторон Договор действует до полного исполнения сторонами своих обязательств по договору.

7.2. Договор может быть изменен или расторгнут по основаниям и в порядке, установленным действующим законодательством.

7.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при наступлении следующих условий:

- Заказчик допустил просрочку оплаты оказанных услуг более двух месяцев / одного квартала (нужное подчеркнуть);

7.4. Настоящий Договор автоматически пролонгируется на один (следующий) год, если ни одна из сторон письменно не заявит о намерении его расторгнуть за пятнадцать календарных дней до истечения срока Договора, установленного в п.7.1. Договора.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. До предъявления иска, вытекающего из договора, сторона, которая считает, что ее права нарушены, обязана направить другой стороне письменную претензию.

8.2. Если Стороны не смогут разрешить спор в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с момента получения претензии соответствующей Стороной, такой спор подлежит разрешению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Соглашения, заявления, уведомления, извещения, требования и иные юридически значимые сообщения, которые связаны с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на договоре, должны направляться по адресу, указанному в разделе «Адреса и реквизиты сторон», только одним из следующих способов:

- курьерской доставкой. Факт получения документа должен подтверждаться распиской стороны в его получении. Расписка должна содержать наименование документа, дату его получения, Ф.И.О. и подпись лица, получившего документ;

- заказным письмом с уведомлением о вручении;

- в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи через систему электронного документооборота «Контур.Диадок», с соблюдением требований российского законодательства, действующих на дату отправки документа.

9.2. Если иное не предусмотрено законом, все юридически значимые сообщения по договору влекут для получающей их стороны наступление гражданско-правовых последствий с момента доставки сообщения ей или ее представителю.

9.3. Сообщение считается доставленным и в случае, если оно поступило лицу, которому направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

9.4. Стороны согласовали, что при осуществлении технической поддержки по настоящему Договору Исполнитель определяет количество именованных пользователей в следующем порядке:

- 9.4.1. техническая поддержка для ПО, которое передано по Лицензионному договору осуществляется для именованных пользователей, число которых согласовано в спецификации данного Лицензионного договора;
- 9.4.2. техническая поддержка для ПО «БУК Luxms BI Enterprise Edition UL» осуществляется для именованных пользователей, число которых не более 1000;
- 9.5. Стоимость услуг по настоящему Договору подлежит ежегодной индексации в зависимости от уровня инфляции по данным Росстата.
- 9.6. Руководствуясь статьей 431.2. Гражданского кодекса РФ, каждая Сторона предъявляет другой Стороне свидетельства и гарантии того, что:
- она является надлежащим образом созданным юридическим лицом в соответствии с законодательством РФ и обладает юридической правоспособностью для заключения Договора;
 - она предприняла все предусмотренные ее внутренним регламентом меры, необходимые для заключения Договора;
 - заключение и исполнение ею Договора не нарушает положений ее учредительных документов или любых применимых законов и правил РФ;
 - лица, подписывающие Договор от ее имени, имеют для этого все надлежащие полномочия.
 - Сторона, нарушившая любое из вышеназванных свидетельств и гарантий, должна компенсировать другой стороне любые обоснованные убытки, понесенные в результате такого нарушения.
- 9.7. Приложения:
- Приложение № 1 – Форма запроса;
- Приложение № 2 – Уровни приоритета обращения, сроки исполнения.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель

Общество с ограниченной ответственностью «ЯСП»

Юридический адрес: 191119, город Санкт-Петербург, улица Константина Заслонова, дом 7, лит. А, пом. 2Н,19Н,25Н

Фактический адрес: 191119, город Санкт-Петербург, улица Константина Заслонова, дом 7, лит. А, пом. 2Н,19Н,25Н

Тел.: 8(812)-974-74-03

ОГРН: 1037825040263

ИНН/КПП: 7811137866/ 784001001

Банк: Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве

БИК: 044525411

к/с: 30101810145250000411

р/с: 40702810000060003205

ОКВЭД: 62.0

Заказчик

Наименование юридического лица

Юридический адрес:

Фактический адрес:

ОГРН:

ИНН/КПП:

р/с:

в

БИК:

к/с:

Ответственное лицо по Договору должность, ФИО

Тел:

E-mail:

Исполнитель

Генеральный директор

_____ / Дорофеев Д.В./

М.П.

Заказчик

Руководитель

_____ / ФИО/

М.П.

Приложение N 1
к Договору технической поддержки
программного обеспечения № ____ от _____

Заявка на услугу/инцидент
(образец заполнения)

Договор № _____ от _____

Уровень приоритета заявки: _____

Версия ПО _____

№ п/п	Вид услуги/описание проблемы	Количество
1		
2		
3		

Дата заявки: DD.MM.YYYY

Контактное лицо: ФИО

Телефон: +7 (XXX) XXXXXXXX.

Приложение: файлы/скриншоты

Генеральный директор

Должность подписанта

ООО «ЯСП»

_____ / Дорофеев Д.В. /

_____ / ФИО/

М.П.

М.П.

УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ:

Уровень 1 (служба поддержки пользователей)

- прием заявок (заявок на разрешение инцидентов или запросов на услуги);
- регистрация и классификация заявок (инциденты, услуги);
- при возможности предоставление решения по заявке;
- при невозможности решить на месте, передача на 2-й уровень;
- информирование заявителя о статусе;
- закрытие заявки.

Уровень 2 (инженеры, специалисты)

- получение заявки с 1-го уровня;
- в случае запроса на услугу - предоставление услуги;
- в случае инцидента - выявление причины инцидента или выявление проблемы (причины нескольких однотипных инцидентов);
- разрешение инцидента или иной проблемы;
- информирование 1-го уровня;
- в случае невозможности решения, выявление временного решения или обходного решения, и передача заявки на 3-й уровень

Уровень 3 (инженеры, разработчики)

- получение заявки со 2-го уровня;
- поиск причин в случае инцидентов, проблем, аварий, устранение причин, или выявление временного решения или обходного решения на время устранения причин;
- выявление возможностей и сроков решения в случае запроса;
- информирование 1-го уровня о сроках выполнения заявки, а также в случае выполнения заявки.

УРОВНИ ПРИОРИТЕТА ЗАЯВКИ, ВРЕМЯ РЕАКЦИИ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ С МОМЕНТА ЕЁ РЕГИСТРАЦИИ:

Приоритет	Описание	Время реакции ¹	Время выполнения заявки
Приоритет 1	ПО платформа Luxms VI недоступно или большая часть ее функций непригодна для использования	2 часа	4 часа
Приоритет 2	Одна или несколько ключевых функций установки ПО платформа Luxms VI непригодны для использования.	4 часа	8 часов
Приоритет 3	Все проблемы с конфигурацией и любой другой случай, когда функция работает не так, как задокументировано	8 часов	2 дня
Приоритет 4	Все запросы на услуги и консультирование уполномоченных специалистов по эксплуатации ПО	24 часа	4 дня

При отправке заявки Заказчик выбирает ее приоритет для первоначального ответа, при этом Исполнитель может изменить приоритет заявки, если приоритет не соответствует критериям выбранного приоритета, и направить Заказчику электронное уведомление о таком изменении.

Генеральный директор ООО «ЯСП»
_____/ Дорофеев Д.В. /
м.п.

Должность подписанта
_____/ ФИО/
м.п.

КОНЕЦ ФОРМЫ

Генеральный директор ООО «ЯСП»
_____/ Дорофеев Д.В. /
м.п.

Должность подписанта
_____/ ФИО/
м.п.

¹ Техническая поддержка оказывается в рабочие часы в режиме 5x8, если не оговорено иное, по телефону: +7 (921) 182-94-88, электронной почте: support@yasp.ru