ДОГОВОР №

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, далее именуемое «**ИСПОЛНИТЕЛЬ**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**Общество с ограниченной ответственностью «Ренонс»**, именуемое в дальнейшем «**ЗАКАЗЧИК**», в лице генерального директора Гавриловой Елены Александровны, действующей на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые - «Стороны», по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ по заданию ЗАКАЗЧИКА обязуется предоставить ЗАКАЗЧИКУ Сертификат, подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на получение услуг технической поддержки установленного на оборудовании ЗАКАЗЧИКА программного обеспечения «Oracle» (далее - «ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ»).
  2. Сертификат подтверждает право ЗАКАЗЧИКА на получение комплекса услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ, перечень, состав и условия оказания которых приведены в Приложении № 2 к настоящему Договору, в течение срока, указанного в п. 4.1. Договора. В Приложении № 1 к Договору приведена Спецификация ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, техническая поддержка которого осуществляется по настоящему Договору.
  3. ЗАКАЗЧИК подтверждает, что он правомерно использует ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ в соответствии с условиями соответствующего Лицензионного соглашения или OLSA/ТОМА (ORACLE LICENSE AND SERVICES AGREEMENT/ ORACLE MASTER AGREEMENT) (далее – OLSA /TOMA).

# СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА

* 1. Стоимость услуг, предоставляемых по настоящему Договору, определяется стоимостью технической поддержки, предоставляемой ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ по настоящему Договору, и составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# УСЛОВИЯ И СРОКИ ПЛАТЕЖА

* 1. Оплата стоимости технической поддержки производится в рублях, по курсу ЦБ РФ на день платежа путем перечисления ЗАКАЗЧИКОМ на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ, указанный в договоре.
  2. Датой исполнения обязательств ЗАКАЗЧИКА по оплате считается дата зачисления полной стоимости технической поддержки, предусмотренной п. 2.1 Договора, на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  3. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ срока и порядка оплаты стоимости технической поддержки, указанных в п. 3.1 Договора, компания «Oracle» вправе изменить стоимость технической поддержки в одностороннем порядке, о чем ИСПОЛНИТЕЛЬ уведомляет ЗАКАЗЧИКА. Стоимость технической поддержки считается измененной в момент доставки уведомления ИСПОЛНИТЕЛЯ по адресу ЗАКАЗЧИКА, указанному в Договоре. ЗАКАЗЧИК обязан оплатить измененную стоимость Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения уведомления ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  4. Датой исполнения обязательств ЗАКАЗЧИКА по оплате считается дата зачисления полной стоимости технической поддержки, предусмотренной п. 2.1 Договора, на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  5. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ срока и порядка оплаты стоимости технической поддержки, указанных в п. 3.1 Договора, компания «Oracle» вправе изменить стоимость технической поддержки в одностороннем порядке, о чем ИСПОЛНИТЕЛЬ уведомляет ЗАКАЗЧИКА. Стоимость технической поддержки считается измененной в момент доставки уведомления ИСПОЛНИТЕЛЯ по адресу ЗАКАЗЧИКА, указанному в Договоре. ЗАКАЗЧИК обязан оплатить измененную стоимость Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения уведомления ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  6. Если иное не предусмотрено императивной нормой законодательства РФ, в случае увеличения ставки НДС ЗАКАЗЧИК выплачивает ИСПОЛНИТЕЛЮ денежные средства в размере разницы, возникшей в результате увеличения ставки НДС, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Акта в соответствии с п.4.4. настоящего Договора.

# ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

* 1. Согласно действующей на дату подписания Договора Политике технической поддержки компании «Oracle», действие технической поддержки начинается со дня, следующего за днем окончания предыдущего оплаченного периода технической поддержки, и продолжается в течение 12 месяцев. Период технической поддержки по настоящему Договору начинается «06» сентября 2019г. и заканчивается «05» сентября 2020 г.
  2. ЗАКАЗЧИК предоставляет ИСПОЛНИТЕЛЮ в письменном виде следующие данные:
* контактное лицо ЗАКАЗЧИКА;
* информацию о ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ (номер версии, тип и срок действия лицензии на использование ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ), платформы.
  1. В случае нарушения срока оплаты, установленного п.3.2 и п. 3.3 настоящего Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе не оказывать техническую поддержку ЗАКАЗЧИКУ до поступления полной стоимости Договора на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ. При этом срок технической поддержки, указанный в п. 4.1 Договора, не изменяется.

4.4. ИСПОЛНИТЕЛЬ передает ЗАКАЗЧИКУ Сертификат в срок, не позднее 20 сентября 2019 года. Исполнение обязательства по предоставлению Сертификата ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ подтверждается Актом, подписываемыми уполномоченными представителями обеих Сторон.

ИСПОЛНИТЕЛЬ направляет ЗАКАЗЧИКУ, подписанный со своей стороны проект Акта оказания услуг по технической поддержке (далее – «Акт»), счет на оплату и счет-фактуру на бумажном носителе в двух экземплярах в течение 2 (двух) рабочих дней с момента окончания оказания услуг по соответствующему периоду, но не позднее последнего числа месяцаоказания услуг по соответствующему периоду.

Кроме того, в указанный выше срок ИСПОЛНИТЕЛЬ направляет ЗАКАЗЧИКУ копию подписанного со своей стороны проекта Акта, счета на оплату и счета-фактуры по номеру факса или адресу электронной почты ЗАКАЗЧИКА, указанным в разделе 11 Договора.

ЗАКАЗЧИК осуществляет приемку оказанных услуг, подписывает и направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ Акт на бумажном носителе в одном экземпляре и копию подписанного ЗАКАЗЧИКОМ Акта по номеру факса или адресу электронной почты ИСПОЛНИТЕЛЯ, указанным в разделе 11 Договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта, но не позднее 4 (четвертого) числа месяца, следующего за соответствующим периодомоказания услуг, либо в тот же срок направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный отказ от приемки услуг.

ЗАКАЗЧИК подписывает и направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ Акт на бумажном носителе в одном экземпляре в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта на бумажном носителе.

В случае если полученный ЗАКАЗЧИКОМ проект Акта на бумажном носителе отличается от подписанной ЗАКАЗЧИКОМ копии Акта, ЗАКАЗЧИК уведомляет ИСПОЛНИТЕЛЯ о выявленных расхождениях в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта на бумажном носителе.

ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения такого уведомления от ЗАКАЗЧИКА обязан направить ЗАКАЗЧИКУ ответ с указанием причин расхождения между проектом Акта на бумажном носителе и подписанной ЗАКАЗЧИКОМ копией Акта.

Стороны будут прилагать все усилия к обмену подписанными с двух сторон оригиналами Актов на бумажном носителе не позднее 20 числа месяца, следующего за месяцемоказания услуг по соответствующему периоду.

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует, что будет оказывать техническую поддержку в соответствии с составом и условиями технической поддержки, приведенными в Приложении № 2 к настоящему Договору. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует, что работа предоставляемых им обновлений ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ будет безошибочной и бесперебойной. ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует пригодности ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и его обновлений для конкретной цели ЗАКАЗЧИКА, и не гарантирует, что при использовании ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и его обновлений не произойдет снижения показателей производительности и/или времени отклика системы.
  2. Ни ИСПОЛНИТЕЛЬ, ни компания «Oracle» не будут нести ответственности за какие-либо убытки, причиненные ЗАКАЗЧИКУ или третьим лицам, в связи с предоставлением, использованием или работой ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и его обновлений (в том числе за утрату данных, невозможность использования и др.).
  3. За нарушение ЗАКАЗЧИКОМ срока оплаты стоимости технической поддержки, указанного в п. 3.2 и п. 3.3 Договора, ЗАКАЗЧИК уплачивает ИСПОЛНИТЕЛЮ неустойку в размере 0,1% (Ноль целых одна десятая) процентов от суммы денежных средств, подлежащей оплате, за каждый день просрочки.
  4. В случае нарушения по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ срока оказания Услуг, предусмотренного п. 4.1 Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ выплачивает ЗАКАЗЧИКУ пени в размере 0,1 % от стоимости Договора за каждый день просрочки, но не более 5% от стоимости Договора. Уплата неустойки не освобождает Сторону от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
  5. Неустойка начисляется и уплачивается виновной Стороной на основании письменного требования другой Стороны.
  6. Ответственность ИСПОЛНИТЕЛЯ ограничивается реальным ущербом, понесенным ЗАКАЗЧИКОМ по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ, и в любом случае не может превышать стоимость технической поддержки, указанной в настоящем Договоре.
  7. Стороны договорились, что по настоящему Договору проценты в соответствии со ст.317.1. ГК РФ не начисляются и не уплачиваются.

# ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

* 1. Стороны могут быть освобождены от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, под которыми подразумеваются внешние, чрезвычайные и непредотвратимые при данных обстоятельствах события, которые не существовали во время подписания Договора и возникли помимо воли Сторон.
  2. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 5 (пяти) дней уведомить другую Сторону о возникновении и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы. Сторона, своевременно не сообщившая о наступлении вышеупомянутых обстоятельств, лишается права ссылаться на них.
  3. Факт возникновения обстоятельств непреодолимой силы должен быть документально подтвержден компетентным государственным органом.
  4. В случае невозможности полного или частичного исполнения обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, фактическая или возможная продолжительность которых составит один месяц или более, Сторона, исполнение обязательств которой не затронуто действием непреодолимой силы, будет иметь право расторгнуть Договор полностью или частично. В этом случае ЗАКАЗЧИК возмещает ИСПОЛНИТЕЛЮ платежи, уплаченные (подлежащие обязательной уплате) в компанию Oracle в связи с выполнением обязательств по настоящему Договору. Иные убытки Стороны другой Стороной не возмещаются.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

* 1. В целях соблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора Стороны договорились разрешать все разногласия, связанные с исполнением и / или неисполнением настоящего Договора, путем направления подписанной уполномоченным лицом претензии (графического образа претензии в случае направления электронной почтой или факсом) в адрес Стороны, нарушившей обязательства по Договору (по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, либо по номеру факса, указанным в настоящем Договоре). Спор может быть передан на разрешение арбитражного суда:

• при направлении претензии посредством почтовой связи – по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления претензии по почтовому адресу регистрируемым почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;

• при направлении претензии посредством курьерской службы экспресс-доставки – по истечении 7 (семи) календарных дней со дня направления претензии по почтовому адресу;

• при направлении претензии электронной почтой или факсом – по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня направления претензии по адресу электронной почты или факсу.

В претензии должны содержаться ссылки на нарушения другой Стороной условий настоящего Договора, а также конкретное требование стороны, направившей претензию.

* 1. В случае невозможности разрешения споров и разногласий в претензионном порядке они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в арбитражном суде г. Москвы.

# Возмещение имущественных потерь (в результате предъявления претензий со стороны налоговых органов)

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется возместить ЗАКАЗЧИКУ документально подтверждённый ущерб в размере, не более размера НДС не принятого к вычету, возникший в любое время после заключения Договора, в случае, если к ЗАКАЗЧИКУ на основании решения налогового органа (далее – Решение) будут предъявлены требования имущественного характера по причине не подтверждения налоговым органом права ЗАКАЗЧИКА на вычет сумм НДС, перечисленных ЗАКАЗЧИКОМ в пользу ИСПОЛНИТЕЛЯ, по причине выставления счет-фактуры с нарушениями законодательства РФ.
  2. ЗАКАЗЧИК вправе обратиться за возмещением имущественных потерь к ИСПОЛНИТЕЛЮ после вступления в силу Решения. При этом оспаривание ЗАКАЗЧИКОМ Решения является обязательным условием для обращения к ИСПОЛНИТЕЛЮ за возмещением имущественных потерь.
  3. В обоснование требования возместить имущественные потери ЗАКАЗЧИК предоставляет ИСПОЛНИТЕЛЮ следующие документы:

– заверенную ЗАКАЗЧИКОМ выписку из вступившего в законную силу Решения, в силу которого возникают имущественные потери;

– копию требования об уплате налога, выставленного на основании Решения (далее – Требование);

-документы, подтверждающие обжалование ЗАКАЗЧИКОМ действий налоговой.

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующей претензии от ЗАКАЗЧИКА с приложением обосновывающих ее документов, возместить ЗАКАЗЧИКУ имущественные потери путем перечисления денежных средств на его расчетный счет.
  2. Если Решение или Требование будет признано недействительным вышестоящим налоговым органом или судом, ЗАКАЗЧИК обязан возвратить ИСПОЛНИТЕЛЮ возмещенные имущественные потери в размере полученной суммы, начисление или взыскание которой было признано вышестоящим налоговым органом или судом неправомерным.
  3. ЗАКАЗЧИК обязан возвратить ИСПОЛНИТЕЛЮ сумму ранее возмещенных ИСПОЛНИТЕЛЕМ имущественных потерь в течение 10 рабочих дней со дня:

–вступления в законную силу последнего судебного акта по делу, по результатам рассмотрения которого Решение или Требование было признано недействительным, если Решение и Требование до этого момента не было исполнено;

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

* 1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность передаваемых друг другу сведений, касающихся Договора, хода его исполнения и полученных результатов, в том числе, содержащихся в документах, которые имеют гриф «коммерческая тайна», не разглашать эти сведения третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны по Договору.
  2. При нарушении условий, указанных в настоящей статье Договора, соответствующая Сторона несет ответственность за реальный ущерб, который причинен другой Стороне в результате разглашения Конфиденциальной информации.
  3. Обязательства Сторон относительно сохранения конфиденциальности полученных сведений не распространяются на общедоступную информацию.
  4. В случае привлечения ИСПОЛНИТЕЛЕМ к оказанию услуг по Договору третьих лиц ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан заключить с третьими лицами соглашения о конфиденциальности сведений, передаваемых им в связи с оказанием услуг по Договору. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение услуг третьими лицами, за убытки, причиненные третьими лицами при исполнении Договора, в том числе за сохранение конфиденциальности сведений, передаваемых третьим лицам в связи с оказанием услуг по Договору.

# ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

* 1. Каждая Сторона заверяет и гарантирует другой Стороне, что

- заключение и/или исполнение Стороной Договора не противоречит законам, нормативным актам органов государственной власти и/или местного самоуправления, локальным нормативным актам стороны, судебным решениям;

- Стороной получены все разрешения, одобрения и согласования, необходимые ей для заключения и/или исполнения Договора (в том числе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или учредительными документами стороны);

- Сторона не является неплатежеспособной или банкротом, не находится в процессе ликвидации, на ее имущество в части, существенной для исполнения Договора, не наложен арест, деятельность не приостановлена;

- Сторона обладает необходимыми разрешительными документами (лицензиями, свидетельствами СРО и проч.) и допусками, дающими право на оказание услуг в рамках Договора;

- до подписания Договора его текст изучен Стороной, она понимает значение и смысл всех его положений, включая условия о порядке применения и о размере ответственности, наступающей за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств, и, действуя своей волей и в своих интересах, полностью признает и безусловно принимает все его условия, в том числе о размере пеней и штрафов;

- Договор подписывается уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами Стороны лицом.

Все вышеперечисленные заверения об обстоятельствах имеют существенное значение для заключения Договора, его исполнения или прекращения, и стороны будут полагаться на них.

* 1. Сторона, которая дала недостоверные заверения об обстоятельствах обязана возместить другой Стороне по ее требованию реальный документально подтвержденный ущерб, причиненный недостоверностью таких заверений.
  2. Сторона, полагавшаяся на недостоверные заверения другой Стороны, имеющие для нее существенное значение, наряду с требованием о возмещении реального документально подтвержденного ущерба, также вправе отказаться от Договора.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
  2. ЗАКАЗЧИК не вправе информировать любое третье лицо о содержании и условиях настоящего Договора без письменного разрешения ИСПОЛНИТЕЛЯ, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
  3. ЗАКАЗЧИК не вправе передавать свои права и обязанности по Договору любому третьему лицу без письменного согласия ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  4. По требованию компании «Oracle» ИСПОЛНИТЕЛЬ либо компания «Oracle» имеют право проводить проверку использования ЗАКАЗЧИКОМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
  5. Любые изменения и дополнения к Договору действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями сторон. Указанное в настоящем пункте правило не распространяется на изменения в части наименования, местонахождения и банковских реквизитов сторон, о которых уполномоченный представитель соответствующей стороны сообщает другой стороне посредством письменного уведомления.
  6. ИСПОЛНИТЕЛЬ не вправе передавать третьим лицам свои права по Договору без предварительного письменного согласия ЗАКАЗЧИКА, за исключением случаев, указанных в п. 2.8 Приложения №2 к Договору.
  7. Все уведомления, сообщения, иная переписка в рамках настоящего Договора направляются одной Стороной другой Стороне по почтовому адресу, указанному в Договоре. Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме об изменении адресов и других реквизитов в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления соответствующего события.
  8. Любое сообщение (уведомление, требование), направленное Стороне по последнему известному другой Стороне почтовому адресу, будет считаться полученным по истечении 3 (трех) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных курьерской почтой, и 15 (пятнадцати) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных заказным или ценным письмом, если иная дата доставки не установлена документально отчетом о доставке организации связи.
  9. Договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

# АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** |
|  | ООО «Ренонс»  Юридический адрес: 660006, Красноярский край, город Красноярск, улица Сибирская, дом 92, строение 23  Почтовый адрес: 660006, г. Красноярск, ул. Сибирская, д. 92, стр. 23  ИНН 2460061430 КПП 246401001  Тел. (391) 256-86-55, факс (391) 256-86-22  Расчетный счет: 4070 2810 4754 6000 0018  Банк: Сибирский филиал ПАО РОСБАНК  660049, г. Красноярск, пр-т Мира, 7а  БИК 040407388  Корсчет: 301 018 100 000 000 00 388 в ГРКЦ ГУ Банка России по Красноярскому краю ИНН 773006016 КПП 246602002  Эл. адрес: info@bobrovylog.ru |

**В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО,** настоящий Договор подписан уполномоченными представителями Сторон в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, в дату, указанную в начале настоящего документа.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность:  М.П. | **ЗАКАЗЧИК**  ООО «Ренонс»  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.:  Должность:  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

# к Договору № 1B-0132/2018

# от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Наименование ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ | Число процессоров | Число пользователей | Стоимость технической поддержки  (в долларах США) |
| Oracle Database Standard Edition | - | 66 |  |
| Итого |  |  |  |
| НДС 18% |  |  |  |
| **Всего** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.:  Должность:  М.П. | **ЗАКАЗЧИК**  ООО «Ренонс»  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.:  Должность:  М.П. |

# ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

# к Договору №

# от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**СОСТАВ И УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ORACLE**

**1. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

1.1. Услуги технической поддержки предоставляются ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ на условиях Политики технической поддержки Oracle. Текущая версия Политики технической поддержки доступна по адресу: http://www.oracle.com/us/support/index.html. Oracle вправе по своему усмотрению вносить изменения в Политику технической поддержки.

1.2. В соответствии с Политикой технической поддержки Oracle, действующей на дату подписания настоящего Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

1.2.1. обеспечить возможность круглосуточного обращения ЗАКАЗЧИКА за получением консультаций и технической помощью в решении возникших проблем по ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, а именно:

* круглосуточно поддерживать адрес электронной почты в сети «Интернет» («Internet») для приёма запросов ЗАКАЗЧИКА на оказание технического содействия;
* оказывать техническое консультирование в рабочее время ИСПОЛНИТЕЛЯ с понедельника по пятницу, 10-00 – 18-00, по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* предоставлять круглосуточный доступ для консультаций и запросов через Автоматизированную информационную систему Центра Технической поддержки (далее - АИС «ЦТП») -
* Порядок работы с АИС ЦТП приведен в п. 1.3 настоящего Приложения.

1.2.2. предоставлять ЗАКАЗЧИКУ доступ к электронной информационной системе технической поддержки My Oracle Support на сайте <https://support.oracle.com>. При этом ЗАКАЗЧИК не вправе создавать технические запросы (SR) в системе поддержки на оказание технической помощи через My Oracle Support или непосредственно звонить в Глобальную службу поддержки Oracle (Oracle Global Customer Services);

1.2.3. оказывать помощь в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет ЗАКАЗЧИК, и разработке предложений по устранению таких неисправностей, в действующих на этот момент версиях ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ при условии, что ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ не изменялось ЗАКАЗЧИКОМ и используется на согласованной системе;

1.2.4. по соответствующему письменному запросу ЗАКАЗЧИКА без взимания каких-либо дополнительных лицензионных платежей предоставлять обновления ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (при условии их выпуска правообладателем – компанией Oracle). «Обновления» означает последующие выпуски ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, которые компания «Oracle» предоставляет для Конечных пользователей, получающих техническую поддержку лицензионного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, при условии, что такой Конечный пользователь заказал техническую поддержку такого лицензионного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ на соответствующий период времени. Расходы по доставке (получению) для ЗАКАЗЧИКА обновлений и соответствующим образом дополненной Документации на носителях в рамках технической поддержки осуществляются за счет ЗАКАЗЧИКА и оплачиваются ЗАКАЗЧИКОМ по отдельным счетам ИСПОЛНИТЕЛЯ;

1.2.5. по соответствующему письменному запросу ЗАКАЗЧИКА в сроки, согласованные Сторонами отдельно, обеспечить возможность миграции (перевода) лицензии на другую программно-аппаратную платформу ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ при условии, что такая платформа поддерживается компанией Oracle.

1.3. Порядок взаимодействия с АИС ЦТП:

Для работы с АИС ЦТП ЗАКАЗЧИК должен назначить ответственного администратора для управления общей Административной Учетной Записью (АУЗ), которому будут предоставлены права на создание Персональных Учетных Записей (ПУЗ) - для уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

Ответственный администратор ЗАКАЗЧИКА:

ФИО:

e-mail:

телефон:

ИСПОЛНИТЕЛЬ высылает на e-mail ответственного администратора инструкцию по активации АУЗ в АИС ЦТП. После выполнения процедуры активации ответственный администратор ЗАКАЗЧИКА сможет заводить в системе Заявки (запросы) и создавать ПУЗ для новых уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

Заявки в АИС ЦТП могут заводить только ответственный администратор и зарегистрированные им уполномоченные представители.

ИСПОЛНИТЕЛЬ не принимает Заявки на оказание услуг технической поддержки от незарегистрированных в АИС ЦТП представителей ЗАКАЗЧИКА.

Управление учетными записями (ПУЗ) уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА (в т.ч. создание новых ПУЗ) – задача ответственного администратора ЗАКАЗЧИКА.

Процедуру изменения данных АУЗ для ответственного администратора ИСПОЛНИТЕЛЬ производит только по письменной заявке ЗАКАЗЧИКА.

ЗАКАЗЧИК - в лице ответственного администратора и зарегистрированных уполномоченных представителей – в рамках настоящего Договора имеет право заводить Заявки исключительно в отношение тех Лицензий на ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, которые указаны в ПРИЛОЖЕНИИ № 1. Заявки, связанные с технической поддержкой иного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, будут ИСПОЛНИТЕЛЕМ отклонены.

ЗАКАЗЧИК обязуется предпринять все меры для защиты идентификаторов и учетных записей ЗАКАЗЧИКА, а также для предотвращения входа в систему незаконных пользователей с помощью идентификаторов ЗАКАЗЧИКА.

ЗАКАЗЧИК несет ответственность за действия (бездействие) своего представителя и иных лиц, при доступе которых к АИС ЦТП использовались идентификаторы ЗАКАЗЧИКА.

Запросы на техническую поддержку оформляются представителями ЗАКАЗЧИКА через ПУЗ в АИС «ЦТП» с присвоением номера и статуса.Запрос на техническую поддержку считается открытым с момента подтверждения ИСПОЛНИТЕЛЕМ факта регистрации и начала обработки запроса. Запрос на техническую поддержку считается закрытым с момента подтверждения ЗАКАЗЧИКОМ согласия на закрытие запроса. В случае, если по какой-либо причине ИСПОЛНИТЕЛЬ не получает от ЗАКАЗЧИКА ответа по проблеме в течение 2-х недель, ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе закрыть заявку без согласования с ЗАКАЗЧИКОМ, присвоив статус "Заявка выполнена. Закрыта ЦТП ФОРС".

**2. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:**

ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен со следующими условиями технической поддержки:

2.1. Oracle может направить непосредственно ЗАКАЗЧИКУ какую-либо информацию о технической поддержке;

2.2. Oracle в максимально возможной степени, допустимой действующим законодательством, не несет ответственности за любой ущерб и убытки (прямые, косвенные, случайные, специальные, штрафные и пр.); не несет ответственности за любую утерю прибыли, выручки, а также данных или возможности их использования в связи с использованием ЗАКАЗЧИКОМ услуг технической поддержки;

2.3. Любые заплаты (патчи), исправления и другие обновления, предоставляемые как часть технической поддержки, предоставляются ЗАКАЗЧИКУ на условиях лицензионного договора, по которому ЗАКАЗЧИК приобрел лицензию (право использования) ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и OLSA/ТОМА. Исключительное право на перечисленное принадлежит и сохраняется за компанией «Oracle».

2.4. По требованию компании Oracle, в целях предоставления Oracle требуемой информации, ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право потребовать, чтобы ЗАКАЗЧИК установил программу, автоматизирующую оперативный мониторинг конфигурации ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и оборудования ЗАКАЗЧИКА, - Oracle Configuration Manager;

2.5. ЗАКАЗЧИКУ запрещается нарушать экспортное законодательство США и другие применимые законы об экспорте и импорте;

2.6. Техническая поддержка ЗАКАЗЧИКА по истечении очередного периода осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ при условии поступления соответствующей платы за продление технической поддержки. В случае если техническая поддержка ЗАКАЗЧИКА не осуществлялась непрерывно, при возобновлении технической поддержки ЗАКАЗЧИК обязан оплатить дополнительный платеж за восстановление в соответствии с текущей Политикой технической поддержки Oracle.

2.7. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе частично прекратить техническую поддержку ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ в случае прекращения компанией Oracle технической поддержки данной версии ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ по причине истечения жизненного цикла версии ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, в соответствии со сроками, установленными компанией Oracle, доступными для ознакомления по адресу: <http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ приложит необходимые усилия для разрешения проблем ЗАКАЗЧИКА собственными силами.

2.8. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе расторгнуть настоящий Договор о технической поддержке, если Oracle расторгает Договор с ИСПОЛНИТЕЛЕМ. В этом случае Oracle передаст обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ по настоящему Договору другому сервисному партнеру Oracle.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.:  Должность:  М.П. | **ЗАКАЗЧИК**  ООО «Ренонс»  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.:  Должность:  М.П. |