# ДОГОВОР № ДК11765

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** «ИСПОЛНИТЕЛЬ», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **ООО «Ренонс»** (Россия г. Красноярск)**,** именуемое в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», в лице Генерального директора Гавриловой Елены Александровны, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
   1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику доступ к технической поддержке программного обеспечения (далее «Услуги») на период с 6 сентября 2021г. по 5 сентября 2022 г., а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги в соответствии с настоящим Договором.
   2. Спецификация программного обеспечения, доступ к технической поддержке которого, передается по настоящему Договору, приведена в Приложении №1 к настоящему Договору.
   3. Услуги по технической поддержке оказываются ИСПОЛНИТЕЛЕМ непосредственно и с привлечением центра технической поддержки компании Oracle (Oracle Nederland BV). Объем услуг по технической поддержке, предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ, приведен в Приложении № 2 к настоящему Договору.
2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, УСЛОВИЯ И СРОКИ ПЛАТЕЖА
   1. Общая стоимость услуг по настоящему Договору составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
   2. Оплата осуществляется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   3. Оплата по настоящему Договору производится в российских рублях по курсу доллара США к рублю РФ, официально установленному Центральным Банком России на дату списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
   4. Обязательства ЗАКАЗЧИКА по осуществлению платежей считаются выполненными по зачислению суммы соответствующего платежа на корреспондентский счет банка ИСПОЛНИТЕЛЯ (далее «Дата Платежа»). В рамках настоящего договора оплата признается встречным исполнением (пп.1-2 ст. 328 ГК РФ).
   5. Стороны договорились, что любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках настоящего Договора не являются коммерческим кредитом по смыслу ст. 823 ГК РФ и не дают кредитору по соответствующему денежному обязательству права на получение с должника процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами в соответствии со ст. 317.1 ГК РФ.
3. СРОК И РАСТОРЖЕНИЕ
   1. Настоящий Договор действует с момента подписания его СТОРОНАМИ до полного исполнения СТОРОНАМИ своих обязанностей по нему. При этом СТОРОНЫ в порядке п.2 ст.425 ГК РФ распространяют действие настоящего Договора на отношения, существующие между ними до подписания настоящего Договора по его предмету возникшие с «6» сентября 2021 года.
   2. Любая сторона вправе инициировать расторжение настоящего Договора в случае нарушения другой стороной условий настоящего Договора путем представления письменного уведомления за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения договора.
4. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ
   1. Акты сдачи-приемки услуг Стороны подписывают ежеквартально.
   2. В течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания настоящего Договора ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется передать ЗАКАЗЧИКУ Сертификат подтверждающий предоставление доступа к технической поддержке. Сертификат передается по Акту приема-передачи Сертификата.
   3. По окончании очередного календарного квартала ИСПОЛНИТЕЛЬ передает ЗАКАЗЧИКУ подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки услуг по технической поддержке (в двух экземплярах) по Договору за отчетный период (квартал) и счет-фактуру на бумажном носителе в течение 2 (двух) рабочих дней с момента окончания оказания услуг в очередном квартале.

Кроме того, в указанный выше срок ИСПОЛНИТЕЛЬ направляет ЗАКАЗЧИКУ копию подписанного со своей стороны проекта Акта и счета-фактуры на адрес электронной почты ЗАКАЗЧИКА, указанным в разделе 13 Договора.

* 1. ЗАКАЗЧИК в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки услуг рассматривает и направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ копию подписанного Акта сдачи-приемки услуг в одном экземпляре на бумажном носителе и по адресу электронной почты ИСПОЛНИТЕЛЯ, указанным 13 Договора или мотивированный, письменный отказ от приемки услуг.

ЗАКАЗЧИК подписывает и направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ Акт сдачи-приемки услуг на бумажном носителе в одном экземпляре, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика акта сдачи-приемки работ (услуг) на бумажном носителе.

В случае если полученный ЗАКАЗЧИКОМ Акт сдачи-приемки услуг на бумажном носителе отличается от подписанного ЗАКАЗЧИКОМ Акта сдачи-приемки услуг, полученного по адресу электронной почте, ЗАКАЗЧИК уведомляет ИСПОЛНИТЕЛЯ о выявленных расхождениях в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения акта сдачи-приемки работ (услуг) 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 Актом сдачи-приемки услуг на бумажном носителе и Актом сдачи-приемки услуг, по электронной почте.

Стороны будут прилагать все усилия к обмену подписанными с двух сторон оригиналами Актов сдачи-приемки услуг на бумажном носителе не позднее 20 числа месяца, следующего за кварталом оказания услуг за соответствующий период (квартал).

* 1. В случае мотивированного отказа ЗАКАЗЧИКА от приемки услуг Сторонами составляется двусторонний протокол (акт) с перечнем необходимых доработок по каждому этапу и сроков их выполнения.
  2. В случаях непредоставления ЗАКАЗЧИКОМ подписанного Акта сдачи-приемки выполненных услуг или официального мотивированного отказа в соответствии с п. 4.4 настоящего Договора услуги по настоящему Договору считаются принятыми без претензий, а Акт сдачи-приемки подписанным Заказчиком.

1. ИМУЩЕСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору СТОРОНЫ несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. В случае нарушения срока платежа, установленного п. 2.2 настоящего Договора, Заказчик обязан уплатить Исполнителю пени в размере 0,2% (ноль целых две десятых) процента от размера платежа за каждый день просрочки.
   3. В случае просрочки оказания услуг Исполнителем, последний обязуется уплатить Заказчику по его требованию пени в размере 0,2% (ноль целых две десятых) процента от стоимости тех услуг, которые были оказаны с просрочкой, за каждый день такой просрочки.
   4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе приостановить доступ к технической поддержке до полного устранения Заказчиком нарушений. В этом случае признается невозможность оказания услуг, возникшая по вине Заказчика (п.2 ст. 781 ГК РФ); период технической поддержки не продлевается.
   5. Уплата неустоек и штрафов, предусмотренных пунктами настоящего раздела, осуществляется СТОРОНАМИ в российских рублях по курсу доллара США к рублю РФ, официально установленному Центральным Банком России на дату списания денежных средств с расчетного счета Стороны-плательщика.
   6. Уплата неустойки или штрафа, предусмотренных настоящим разделом Договора, не освобождает виновную СТОРОНУ от исполнения обязательств по настоящему Договору.
2. 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;

1. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
   1. Стороны могут предоставлять друг другу информацию, являющуюся конфиденциальной (далее - «конфиденциальная информация»). Конфиденциальная информация ограничивается информацией, в отношении которой четко указано, что она является конфиденциальной.
   2. Предусмотренные пунктом 7.1 настоящего Договора обязательства СТОРОН относительно конфиденциальности и не использования информации не будут распространяться на общедоступную информацию.
   3. СТОРОНЫ обязуются сохранять конфиденциальную информацию в соответствии с условиями настоящего раздела и в течение всего срока действия настоящего Договора и в течение трех лет после его истечения.
2. АРБИТРАЖ
   1. Любые споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, СТОРОНЫ будут стремиться разрешить путем переговоров между собой.
   2. Если СТОРОНАМ не удастся достичь соглашения по спорному вопросу, для разрешения спора каждая из них вправе обратится в Арбитражный суд г. Красноярска в соответствии с действующим российским законодательством.
3. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ
   1. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если причины такого неисполнения являются следствиями обстоятельств непреодолимой силы, т.е. форс-мажорных обстоятельств, а именно:
   * наводнение, землетрясение, подвижка почвы, шторм (ураган) и иные, аналогичного характера природные явления;
   * забастовка в отрасли или в регионе, война и военные действия, а также акты государственных органов власти и управления, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего Договора;
   * иные события, предотвращение которых находится вне разумного контроля СТОРОН и в результате наступления которых выполнение обязательств согласно настоящему Договору становится невозможным.
   1. СТОРОНА, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору по причинам, указанным в п. 9.1 настоящего Договора, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней письменно известить о наступлении вышеуказанных обстоятельств. Несвоевременное извещение о наступлении вышеуказанных обстоятельств лишает СТОРОНУ возможности ссылаться на них в будущем.
   2. Если действие форс-мажорных обстоятельств сделает невозможным для СТОРОН исполнение их обязанностей по настоящему Договору в течение срока, превышающего 1 (один) месяц, то СТОРОНЫ обязаны заключить соглашение о расторжении Договора.
4. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

10.1. Подписанием настоящего Договора ИСПОЛНИТЕЛЬ подтверждает свое ознакомление с антикоррупционной политикой ЗАКАЗЧИКА.

10.2. Стороны:

10.2.1. при исполнении Договора обязуются не осуществлять передачу, не предлагать, не обещать и не разрешать передачу, а также обеспечить, чтобы их работники, аффилированные лица или посредники не передавали, не предлагали, не обещали и не разрешали передачу, прямо или косвенно каких-либо денежных средств или ценностей любым лицам для оказания влияния на действия и/или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иного неправомерного влияния на принятие какого-либо решения такими лицами, и не совершать, а также обеспечить, чтобы их работники, аффилированные лица или посредники не совершали такие действия, как дача или получение взятки, посредничество во взяточничестве, коммерческий подкуп, посредничество в коммерческом подкупе, а также иные действия, нарушающие требования применимого для целей Договора законодательства и норм международного права в области противодействия коррупции, и

10.2.2. подтверждают, что при переговорах и заключении Договора ни Стороны, ни их работники, аффилированные лица или посредники не осуществляли и не разрешали осуществление действий, указанных в пункте 10.2.1. настоящего раздела.

10.3. В случае наличия у Стороны фактов или возникновения обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение пункта 10.2. настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента, когда ей стало известно о состоявшемся или возможном нарушении. В уведомлении должны быть указаны факты и предоставлена информация (материалы), подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или могло произойти нарушение пункта 10.2. настоящего раздела.

Уведомление ИСПОЛНИТЕЛЯ в адрес ЗАКАЗЧИКА должно быть направлено:

* в Департамент расследований и экономической защиты ПАО «ГМК «Норильский никель» по электронному адресу: [serovpm@nornik.ru](mailto:serovpm@nornik.ru);
* в Службу корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель» по электронному адресу: [skd@nornik.ru](mailto:skd@nornik.ru);
* Заместителю Генерального директора по безопасности по электронному адресу: nahmurov@bobrovylog.ru.
* Уведомление Заказчика в адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ должно быть направлено:
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по электронному адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.4. Сторона, получившая уведомление, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его получения должна предоставить другой Стороне контактные данные лиц, ответственных за проведение расследования с ее стороны. Если информация не была направлена в указанный срок, соответствующая Сторона имеет право проведения самостоятельного расследования.

10.5. Каждая из Сторон обязана возместить убытки, причиненные другой Стороне нарушением обязательств, предусмотренных настоящим разделом.

10.6. При нарушении одной Стороной пункта 10.2. настоящего раздела другая Сторона вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

10.7. Стороны обязуются оказывать содействие друг другу в целях предотвращения коррупции и прилагать разумные усилия для минимизации риска возникновения деловых отношений с контрагентами, которые вовлечены в коррупционную деятельность.

1. ЗАВЕРЕНИЯ
   1. Заключая настоящий Договор, каждая Сторона заявляет другой Стороне следующее и заверяет ее в следующем:

- Сторона является юридическим лицом, должным образом созданным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и ее деятельность осуществляется в соответствии с учредительными документами и действующим законодательством Российской Федерации;

- Сторона имеет все необходимые корпоративные одобрения и соответствующие полномочия на заключение настоящего Договора и выполнение взятых на себя обязательств по настоящему Договору;

- лица, подписывающие от лица Стороны настоящий Договор и все документы, относящиеся к нему, надлежащим образом назначены на должность и уполномочены на подписание настоящего Договора и всех документов с ним связанных;

- заключение настоящего Договора не нарушает и не нарушит никаких положений учредительных документов Стороны или действующего законодательства Российской Федерации.

1. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Все дополнения и приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
   2. К услугам, доступ к которым предоставляется в рамках настоящего Договора, применяются положения ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ.
   3. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой СТОРОНЫ.
   4. Список Приложений к настоящему Договору:

* Приложение № 1. Спецификация программного обеспечения, доступ на получение технической поддержки которого предоставляется по настоящему Договору.
* Приложение № 2. Объем услуг по технической поддержке стандартного уровня программного обеспечения Oracle, доступ к которым предоставляется по настоящему Договору.

1. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РАСЧЕТНЫЕ СЧЕТА СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:**  **ООО «Ренонс»**  **ИНН 2460061430**  КПП 246401001  ОГРН 1032401801662  Адрес места нахождения: 660006, г. Красноярск, ул. Сибирская, д. 92, стр. 23  Адрес для корреспонденции: 660006, г. Красноярск, ул. Сибирская, д. 92, стр. 23 |
|  | **Банковские реквизиты:**  Р/с 40702810475460000018  Сибирский филиал ПАО РОСБАНК  К/сч 30101810000000000388  БИК 040407388 |
|  | **Контакты:**  тел.: +7(391)256-86-55,  факс: +7(391)256-86-22  e-mail: info@bobrovylog.ru |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ: | От ЗАКАЗЧИКА: |
|  | Генеральный директор  ООО «Ренонс» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гаврилова Е.А./ |

# Приложение №1

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.**

Спецификация программного обеспечения, доступ к технической поддержке которого предоставляется по настоящему договору.

**Период предоставления доступа с 6 сентября 2021 г. по 5 сентября 2022 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Лицензионная метрика** | **Кол-во** | **Цена услуг по технической поддержки за 1 лицензию за 365 дней** | **Стоимость услуг по технической поддержки за период** |
|  | **Период ТП ПО Oracle: с 06.09.2021 по 05.09.2022** | | | |
| Oracle Database Standard Edition | NUP | 1 |  |  |
| **Итого без НДС:** | | | |  |
| **НДС 20%:** | | | |  |
| **Итого с НДС:** | | | |  |

Общая стоимость услуг по настоящему Договору составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в т.ч. НДС 20% **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**.

|  |  |
| --- | --- |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ: | От ЗАКАЗЧИКА: |
|  | Генеральный директор  ООО «Ренонс» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гаврилова Е.А./** |

# Приложение №2

1. **к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.**

Настоящее Приложение №2 к Договору содержит перечень услуг по технической поддержке стандартного уровня программного обеспечения Oracle (ПО Oracle) и порядок их предоставления:

Стандартная техническая поддержка оказывается ИСПОЛНИТЕЛЕМ с привлечением центра технической поддержки компании Oracle Nederland B.V. в объеме, указанном в официальном документе Oracle Software Technical Support Policies, размещенном на официальном сайте компании Oracle. Подписывая настоящее Приложение № 2, ЗАКАЗЧИК подтверждает, что ознакомлен с условиями указанного документа и принимает их.

В рамках стандартной технической поддержки программного обеспечения Oracle, на ежеквартальной основе выпускаются пакеты критических обновлений, которые доступны Вам на официальном сайте компании Oracle [www.oracle.com](http://www.oracle.com), а также по запросу через систему регистрации запросов Сервис Деск ИСПОЛНИТЕЛЯ.

1. **Перечень услуг по технической поддержке стандартного уровня:**
   1. Предоставление консультационной помощи по телефону и электронной почте по вопросам установки и эксплуатации ПО Oracle, включая идентификацию ошибок в работе Программ и выработку решений по их устранению, информирование о необходимости применения регулярно выпускаемых компанией Oracle пакетов критических обновлений. Консультационная помощь предоставляется для разрешения проблем, которые могут быть воспроизведены в поддерживаемых на текущий момент версиях Программ, и при условии, что Программы не изменялись Конечным пользователем (т.е. стандартная функциональность системы, которая не включает доработок со стороны Заказчика) и эксплуатируются на соответствующей программно-аппаратной платформе.
   2. Получение в течение периода технической поддержки ЗАКАЗЧИКОМ технической информации и/или дополнительных программных компонентов (так называемых PATCH), выпускаемых производителем программного обеспечения, для устранения обнаруженных дефектов в программном обеспечении Oracle, осуществляется ЗАКАЗЧИКОМ самостоятельно посредством скачивания с ресурса My Oracle Support, либо предоставляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ после получения письменного запроса от ЗАКАЗЧИКА.
   3. Получение обновленных версий поддерживаемых Программ с новыми функциональными возможностями (UPGRADE), поступающих на рынок (в том числе и соответствующим образом дополненной Документации на лицензированные программы), осуществляется Заказчиком самостоятельно посредством скачивания с Bеб-узла электронной доставки Oracle E-Delivery либо предоставляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ после получения письменного запроса от ЗАКАЗЧИКА.
   4. Получение обновленных подверсий поддерживаемых Программ (UPDATE), выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем, осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ после получения письменного запроса от ЗАКАЗЧИКА.
   5. Предоставление авторизованного доступа в режиме 24x7 к электронной информационной «англоязычной» системе технической поддержки компании Oracle в сети INTERNET (служба «My Oracle Support», по адресу <http://support.oracle.com>) с присвоением Конечному пользователю идентификационного номера (CSI). Доступ к службе «My Oracle Support» предоставляется ЗАКАЗЧИКУ для получения справочной информации и включает в себя:

* Доступ к информации о последних версиях продуктов;
* Технические бюллетени по продуктам Oracle;
* Статьи с решениями часто встречающихся вопросов и проблем;
* De-support Notes - извещения о снятии продуктов с сопровождения и поддержки;
* Возможность участие в технических форумах;
* Certification Matrix – информация о совместимости (сертификации) различных версий: Программного обеспечения Oracle/ Платформ.

1. **Порядок предоставления технической поддержки**
   1. Обслуживание ЗАКАЗЧИКА, на русском языке, осуществляется специалистами Центра Технической Поддержки (далее – ЦТП) в электронной системе регистрации запросов Сервис Деск (далее – система Сервис Деск) ЦТП в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени. Специалисты ЦТП оказывают техническую поддержку в удаленном режиме, т.е. без выезда на территорию ЗАКАЗЧИКА.
   2. Система Сервис Деск ЦТП доступна для ЗАКАЗЧИКА [в режиме 24x7](#_Работа_в_режиме_24x7 – 24 часа x 7 ), и расположена по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Техническому контакту со стороны заказчика предоставляется доступ в систему Сервис Деск с уведомлением по электронной почте из п. 2.11. Заявки на дополнительное предоставление доступа для других сотрудников ЗАКАЗЧИКА необходимо создавать в виде Заявки на обслуживание в системе Сервис Деск или направлять по электронной почте на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   3. Заказчик открывает Заявку на обслуживание в системе Сервис Деск. В случае, если Система Сервис Деск недоступна, ЗАКАЗЧИК направляет запрос по проблеме через систему электронной почты на адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru). Если заявка открыта по окончании рабочего времени, то она будет обработана на следующий рабочий день.
   4. В случае недоступности Системы Сервис Деск ЦТП и электронной почты, предусмотрены следующие контакты ЦТП:

**Телефон:**

**Факс:**

* 1. ЗАКАЗЧИК не вправе создавать запросы на оказание технической помощи через «My Oracle Support» или напрямую звонить в службу технической поддержки компании «Oracle».
  2. Запрос на обслуживание SR (Service Request) открывают специалисты ЦТП через службу «My Oracle Support» от имени Заказчика. Также специалисты ЦТП обеспечивают взаимодействие со службой глобальной технической поддержки компании Oracle (Global Customer Support), а именно:
* Специалисты ЦТП оказывают помощь в проведении OWC (Oracle Web Conference) сессий между Заказчиком и аналитиками глобальной технической поддержки Oracle.
* Специалисты ЦТП эффективно взаимодействуют со службой технической поддержки компании Oracle (оформление эскалаций по критичным проблемам, привлечение службы CUSTOMER MANAGEMENT).
  1. Процедура эскалации Заявки выполняется в следующих ситуациях:
  + продолжительность разрешения проблемы не соответствует потребностям производственного процесса;
  + недостаточно быстрая реакция специалиста ЦТП на поступающую информацию (с учетом стандартного времени подготовки ответа специалистом, в зависимости от приоритета Технического запроса/заявки);
  + Неудовлетворенность решением;
  + неудовлетворенность уровнем технического сервиса или работой Выделенного технического специалиста.
  1. Запрос на эскалацию может быть инициирован несколькими способами:
  + через Систему Сервис Деск ЦТП для работы со службой ЦТП
  + направить письмо в ЦТП \_\_\_\_\_\_, где в заголовке указать название заказчика и номер Заявки на электронный адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru)
  1. Процесс эскалации предназначен для привлечения внимания руководства к решаемой проблеме со стороны Исполнителя и Заказчика. Эскалация не всегда означает повышение приоритета.
  2. При возникновении проблемы, которую ЗАКАЗЧИК классифицирует как инцидент 1-ого приоритета, Заказчику необходимо:
     1. В рабочие дни и рабочие часы завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий». Если Система Сервис Деск недоступна, направить письменное уведомление на электронной адрес: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru) с указанием статуса «критично» или приоритета «Высокий»
     2. В нерабочие часы, выходные или праздничные дни завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий». Затем необходимо связаться со специалистами Исполнителя по выделенному дежурному телефону ЦТП:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

* + 1. Заявка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:
* Критическое влияние инцидента на бизнес Заказчика
* Крайний срок решения инцидента
* Контактная информация выделенного менеджера, доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, телефон, e-mail)
* Контактная информация выделенного технического специалиста доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, 2 телефонных номера, e-mail)
  1. Назначенным Техническим контактом со стороны ЗАКАЗЧИКА, которому предоставляется доступ к Системе Сервис Деск, является:

**ФИО:**

**E-mail:**

**Телефон:**

* 1. В случае изменения Технического контакта со стороны ЗАКАЗЧИКА, последний обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить Исполнителя о произведенной замене и предоставить необходимые контактные данные нового Технического контакта.
  2. Информирование ЗАКАЗЧИКА о регулярно выпускаемых компанией Oracle пакетах критических обновлений, а также предоставление обновлений и исправлений допускается посредством электронной почты, Системы Сервис Деск или предоставления ссылок на электронный адрес назначенного технического контакта, указанного в п. 2.11. настоящего Приложения.
  3. В рамках стандартной технической поддержки специалисты ЦТП оказывают поддержку стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Конечным пользователем.
  4. Фактом подтверждения оказания услуг в течение квартала являются данные, содержащиеся в Системе Сервис Деск и/или обращения Заказчика к любому из следующих ресурсов: <http://support.oracle.com> и/или [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](https://bcsupport.ru).
  5. Согласно правилам правообладателя программного обеспечения – компании Oracle, дата начала и окончания технической поддержки программного обеспечения устанавливается исключительно компанией Oracle (согласно ее внутренним правилам о непрерывности технической поддержки).

Техническая поддержка в период с вышеуказанной даты ее начала и до даты заключения настоящего Договора, оказывается Заказчику в том числе путем предоставления ему после присвоения/продления идентификационного номера (CSI) возможности самостоятельного скачивания им из электронной информационной системы по адресу <http://support.oracle.com> обновленных версий, под-версий, дополнительных программных компонентов и технической информации, выпущенных правообладателем за этот период.

1. **Прочие условия**
   1. Компания Oracle вправе по собственной инициативе направлять Конечному пользователю информацию, касающуюся технической поддержки.
2. **Продление Технической поддержки на последующий очередной период:**
   1. Данный пункт носит информационный характер и отражает правила Оракл по расчету стоимости продления технической поддержки.

По истечении срока действия технической поддержки, Заказчик может разместить заказ на ее продление на очередной период. При этом за дату начала очередного периода всегда принимается день, следующий за днем окончания технической поддержки по предыдущему периоду (правило непрерывности).

|  |  |
| --- | --- |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ: | От ЗАКАЗЧИКА: |
|  | Генеральный директор  ООО «Ренонс» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гаврилова Е.А./** |