**ДОГОВОР № 67-04/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Оказание информационных услуг по сопровождению (обновлению) программ для ЭВМ "ARIS"**

г. Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

**Государственная компания "Российские автомобильные дороги"**, именуемая в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице директора департамента информационных технологий и интеллектуальных транспортных систем Антропова Игоря Валерьевича, действующего на основании Доверенности № Д-18140265 от 27.07.2018, с одной стороны, и **ООО «Некст Дженерейшн»**, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Силкина Александра Павловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подписали настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. Исполнитель принимает на себя обязательства на условиях настоящего Договора оказать информационные услуги по сопровождению (обновлению) программ для ЭВМ "ARIS" (Далее - «ПП») посредством предоставления доступа к технической поддержке согласно Спецификации (Приложение №1 к настоящему договору), а Заказчик обязуется оплатить Услуги на условиях настоящего Договора.
	2. Услуги считаются оказанными Исполнителем с момента предоставления Заказчику доступа на указанный в Спецификации период.
	3. Требования к услугам и порядок их оказания изложены в документе «Порядок оказания услуг технической поддержки и обслуживания программного продукта ARIS» (Приложение №2 к настоящему Договору).
	4. Исполнитель обязуется составлять представляемые документы (приёмо-сдаточные акты, счета) в рамках действующего законодательства и в строгом соответствии с реквизитами, указанными в данном Договоре. В случае необходимости переоформления документов, ранее переданных Заказчику, Исполнитель обязуется подготовить и предоставить их согласно формам, утверждённым законодательством РФ, в течение 3-х рабочих дней со дня претензий со стороны Заказчика.
	5. Заказчик не несет ответственность за любые задержки в перечислении Исполнителю денежных средств в рамках настоящего Договора, в случае если такие задержки вызваны несвоевременным/неполным перечислением субсидии из федерального бюджета.
2. **ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ**
	1. Оказание услуг по предоставлению доступа к стандартной технической поддержке ПП оформляется Актом приема-передачи. Обязательства Исполнителя по предоставлению прав использования ПП и доступа к стандартной технической поддержке ПП считаются выполненными надлежащим образом с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи.
	2. Одновременно с предоставлением Права использования ПП Заказчику направляется электронный экземпляр ПП, либо информация о необходимости самостоятельно скачать такой экземпляр с Интернет-сайта правообладателя или указанного им лица, а также сертификаты и информация, необходимая для доступа к ресурсам стандартной технической поддержки ПП ARIS. Материальные носители Заказчику не передаются.
	3. Датой предоставления доступа к стандартной технической поддержке ПП считается дата подписания Сторонами Акта приема-передачи.
3. **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
	1. Исполнитель обеспечивает выполнение Услуг по настоящему Договору в соответствии с нормами, правилами и техническими требованиями, действующими на территории Российской Федерации. В ходе выполнения Работ соблюдает требования правил техники безопасности, пожарной безопасности, охраны труда.
	2. Сроки оказания услуг согласовываются Сторонами в Спецификациях.
	3. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о затруднениях, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по Договору и Заявкам, для своевременного принятия мер.
	4. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине Заказчика, он возмещает Исполнителю затраты, фактически понесенные последним на момент определения невозможности исполнения настоящего Договора, без ущерба иным правам Исполнителя, предусмотренным настоящим Договором или применимым правом.
4. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
	1. Услуги Исполнителя оплачиваются Заказчиком по ценам и на условиях, определяемым в соответствии со Спецификацией на услуги, общая цена Договора составляет 366 842 (Триста шестьдесят шесть тысяч восемьсот сорок два) рубля 79 копеек, НДС не облагается в связи с тем, что Исполнитель применяет упрощенную систему налогообложения, на основании п.2 ст.364.11 глава 26.2 НК РФ и не является плательщиком НДС.
	2. Аванс по Договору не выплачивается.
	3. Заказчик осуществляет все платежи Исполнителю банковским переводом на расчетный счет, указанный в реквизитах Исполнителя.
	4. Датой платежа является дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
	5. Расчет за предоставление доступа к услугам по стандартной технической поддержке ПП производится Заказчиком по счету Исполнителя на основании подписанного сторонами Акта приема-передачи. Оплата услуг по настоящему Договору производится в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента оказания услуг и подписания Сторонами Акта приема-передачи.
	6. Акт приема-передачи составляется Исполнителем и передается Заказчику после завершения оказания услуг по Спецификации в течение 5 календарных дней. Заказчик обязан подписать Акт или мотивированный отказ от его подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения. После подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки услуг, выполненные Исполнителем услуги считаются принятыми.
	7. В случае невыполнения, либо ненадлежащего исполнения Исполнителем услуг по настоящему Договору, Заказчик вправе отказаться подписывать Акт сдачи-приемки услуг и представить мотивированный отказ от его подписания с указанием недостатков оказания услуг и разумных сроков их устранения, а также потребовать от Исполнителя повторного выполнения несоответствующим образом выполненных услуг без изменения стоимости работы в целом.
	8. В случае если Акт приема-передачи или мотивированный отказ от его подписания не будет подписан Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком Акта приема-передачи от Исполнителя, такой Акт будет считаться подписанным обеими сторонами без замечаний со стороны Заказчика.
5. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. **Права и обязанности Исполнителя:**
		1. Исполнитель обязан своими силами и средствами оказать услуги надлежащего качества, в соответствии с требованиями разрешительных документов на оказание услуг, действующими нормами и техническими требованиями, в объёме и в сроки, предусмотренные настоящим договором и сдать услуги Заказчику в установленный срок.
		2. Исполнитель обязуется оказывать услуги по Договору своими силами без привлечения соисполнителя..
		3. Исполнитель обязан немедленно письменно известить Заказчика и до получения от него указаний приостановить оказание услуг при выявлении:

- невозможности достижения результатов оказания услуг;

- иных обстоятельств, угрожающих надлежащему качеству оказываемых услуг, либо создающих невозможность их завершения в срок.

* + 1. Сохранять в тайне сведения, полученные от Заказчика в ходе оказания услуг.
		2. Обязательства Исполнителя по Договору считаются исполненными с момента подписания Заказчиком Акта выполненных работ.
		3. Оказать услуги по предоставлению доступа к стандартной технической поддержке ПП, условия которой изложены в документе «Порядок оказания услуг технической поддержки и обслуживания программного продукта» (Приложение №2 к настоящему Договору). Услуги могут включать в себя организацию обмена необходимой информацией и документацией между Заказчиком и правообладателем ПП, предоставление доступа к ресурсам сервисов стандартной технической поддержки, предоставление кодов (ключей) доступа (активации), паролей, сертификатов и т.п.
	1. **Права и обязанности Заказчика:**
		1. Заказчик обязуется принять оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
		2. Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги в размере, в сроки и в порядке, предусмотренными настоящим Договором.
		3. В случае обнаружения недостатков, Заказчик немедленно уведомляет Исполнителя в письменном виде.
		4. Заказчик обязуется в срок, указанный Исполнителем, предоставлять Исполнителю всю документацию/информацию, необходимую Исполнителю для оказания услуг по Договору, в том числе разрешительную документацию (если таковая требуется в соответствии с законодательством РФ) и технические требования для оказания услуг, а также иные документы, необходимые Исполнителю в связи с оказанием услуг по Договору.
		5. В случае непредоставления/несвоевременного предоставления Заказчиком Исполнителю документов/информации, необходимых последнему для оказания услуг по Договору, срок оказания услуг соразмерно увеличивается на срок предоставления документов/информации.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с положениями настоящего Договора и действующим законодательством Российской Федерации.
	2. При несоблюдении предусмотренных настоящим Договором сроков исполнения обязательств Исполнителя, Исполнитель уплачивает Заказчику по его требованию неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от стоимости неисполненных обязательств за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) суммы неисполненных обязательств.
	3. При несоблюдении предусмотренных настоящим Договором сроков исполнения обязательств Заказчика, Заказчик уплачивает Исполнителю по его требованию неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от стоимости неисполненных обязательств за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) суммы неисполненных обязательств.
	4. Уплата штрафов, пеней, неустоек, а также возмещение убытков не освобождает стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.
2. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	1. Стороны будут стремиться к тому, чтобы решить любой спор, возникающий из настоящего Договора или в связи с ним, путем переговоров.
	2. Споры и разногласия, по которым Стороны не достигли договоренности, подлежат разрешению в соответствии с действующим российским законодательством.
3. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
	1. Стороны обязуются хранить в тайне любую информацию и данные, предоставляемые друг другу в связи с исполнением настоящего Договора, не раскрывать и не разглашать третьим лицам в целом или частично факты и информацию без предварительного письменного согласия другой Стороны.
	2. Обязательства конфиденциальности не распространяются на общедоступную информацию, а также на информацию, которая станет известна не по вине Сторон.
	3. Информация о факте заключения Договора не является конфиденциальной и может быть передана как Исполнителем, так и Заказчиком, третьим лицам.
4. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
	1. Стороны не несут ответственности за неисполнение Договора или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах.
	2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые ни одна из Сторон не может оказывать влияние и за возникновение которых не несет ответственности, как-то: стихийные бедствия, пожары не по вине Сторон, а также забастовки, военные действия любого характера, препятствующие выполнению предмета Договора.
	3. Надлежащим доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы является акт соответствующего органа государственной власти или местного самоуправления.
	4. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Сторона, ссылающаяся на них, незамедлительно уведомляет другую Сторону с предоставлением подтверждающих документов. Срок выполнения обязательств при наступлении форс-мажорных обстоятельств отодвигается по согласованию Сторон соразмерно времени действия форс-мажора и его последствий.
	5. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 3 месяцев, Стороны принимают решение о целесообразности дальнейшего действия Договора.
	6. После того, как данное форс-мажорное обстоятельство перестает препятствовать выполнению настоящего Договора, Сторона, заявившая о наступлении такого обстоятельства, обязана уведомить другую Сторону в письменном виде о том, каким образом данное форс-мажорное обстоятельство изменило ход выполнения настоящего Договора.
	7. Если Сторона ссылается на обстоятельства непреодолимой силы, не известив другую Сторону о наступлении указанных обстоятельств в пятидневный срок, такая Сторона несет ответственность за нарушение своих обязательств в соответствии с настоящим Договором.
5. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 30 июня 2019 года.
	2. Настоящий Договор заключен в электронном виде. Исполнитель и Заказчик вправе продублировать подписание Договора на бумажном носителе. Подписание Договора на бумажном носителе не является оформлением факта заключения Договора и не ведет за собой установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.
	3. Все изменения и дополнения к Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны Сторонами.
	4. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, в порядке, предусмотренном ст. 523 Гражданского кодекса Российской Федерации, или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.
6. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем существенных условий настоящего договора Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем (внесудебном) порядке. При этом под существенными условиями Договора понимаются: цена, качество, комплектность, функциональные характеристики (потребительские свойства), количество Товара, место, срок и условия его поставки.
	2. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в случае сокрытия Исполнителем сведений, предусмотренных п. 11.6 Договора, не предоставления указанных сведений либо предоставления сведений, не соответствующих действительности.
	3. Расторжение Договора вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств Исполнителем влечет за собой внесение предусмотренных законодательством сведений в Реестр недобросовестных поставщиков.
	4. Стороны пришли к соглашению, что все условия Договора являются конфиденциальными, не подлежат разглашению либо передаче любым способом третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
	5. Стороны обязаны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменения реквизитов, указанных в разделе 12 Договора, уведомить друг друга в письменной форме об их изменении. В указанном случае заключение дополнительного соглашения о внесении изменений в Договор не требуется.
	6. Исполнитель гарантирует, что настоящий Договор не является для него сделкой с заинтересованностью (крупной сделкой), а также сделкой, на совершение которой в соответствии с законодательством и учредительными документами Исполнителя требуется согласие (одобрение) его органов управления, уполномоченных государственных и иных органов. В случае, если для Исполнителя настоящий Договор подпадает под признаки сделки, указанной в настоящем пункте Договора, Исполнитель до его подписания обязан предоставить Заказчику документы, подтверждающие такое согласие (одобрение).
	7. Исполнитель подтверждает, что ему известны и понятны требования Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», иных федеральных законов и нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, связанные с проведением Заказчиком закупок (далее – Законодательство о закупках), включая порядок заключения и исполнения договоров, требования Федерального закона Российской Федерации от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в том числе статей 4, 8, 10, 11, 11.1, 12, 13 и главы 2.1 и 3 указанного закона, положения статей 14.32 и 14.33 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, иных федеральных законов, постановлений Правительства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Федеральной антимонопольной службы, образующих систему нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, связанные с защитой конкуренции, предупреждением и пресечением монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции (далее – Антимонопольное законодательство).
	8. Исполнитель гарантирует, что при подписании и исполнении Договора Исполнитель, его работники, учитывают требования действующего Антимонопольного законодательства и Законодательства о закупках, неукоснительно ими руководствуются и осознают серьезность последствий, к которым может привести их несоблюдение.
	9. При исполнении своих обязательств по Договору, Исполнитель, его работники, не осуществляют и намерены впредь воздерживаться от запрещенных Антимонопольным законодательством и/или Законодательством о закупках действий (бездействия), влекущих ограничение, устранение, недопущение конкуренции на каком-либо рынке товаров, работ или услуг, в том числе при исполнении своих обязательств по настоящему Договору: не заключать и/или не исполнять соглашения, устные договоренности с хозяйствующими субъектами или органами и организациями, исполняющими государственные функции, в случае, если они способны привести к ограничению, устранению или недопущению конкуренции, не осуществлять в отношении конкурентов незаконных или недобросовестных действий, которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, и способны причинить другим хозяйствующим субъектам убытки или вред, а в случае, если Исполнитель занимает на каком-либо рынке товаров, работ услуг положение, дающее ему возможность оказывать решающее влияние на общие условия обращения товара на соответствующем рынке, он также намерен воздерживаться от извлечения от такого положения несправедливой выгоды.
	10. Ни одна из Сторон не может передать полностью или частично свои права и обязанности, вытекающие из настоящего Договора или в связи с ним, третьим лицам без письменного согласия на это другой Стороны.
	11. Исполнитель заверяет и гарантирует, что он обладает в необходимом объеме правами на предоставление Прав использования ПП и оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором. В случае, если к Заказчику или его клиентам будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения их патентных, авторских или смежных прав, Исполнитель обязуется принять на себя эти претензии и возместить Заказчику все убытки и расходы, понесенные Заказчиком или его клиентами в связи с нарушением таких прав, и за свой счет, и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.
	12. В случае досрочного предоставления Прав использования ПП Заказчик вправе досрочно принять предоставленные Права использования ПП в соответствии с условиями Договора.
	13. По всем вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора, ответственными представителями являются:

от Заказчика – Зинин Владимир Михайлович, v.zinin@russianhighways.ru;

от Исполнителя – Максименко Дмитрий, maksimenkodv@tngc.ru.

1. **АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **«Заказчик»:** | **«Исполнитель»:** |
| Государственная компания«Российские автомобильные дороги»Юридический адрес: 127006, г. Москва, Страстной бульвар, дом 9Почтовый адрес: 127006, г. Москва, Страстной бульвар, дом 9Тел.: (495) 727-11-95 ИНН: 7717151380 КПП: 770701001ОКПО: 94158138Банковские реквизиты:Межрегиональное операционное УФК (Государственная компания «Российские автомобильные дороги» л/с 41956000840)р/с 40501810400001001901Операционный департамент Банка России г. Москва 701 БИК 044501002 | ООО «Некст Дженерейшн»125315 Москва, пр-кт Ленинградский, д. 80 к. 17 пом. 3 комн. 17 ИНН 7734365488, КПП 774301001Банковские реквизиты:р/с № 40702810100000010494 в АО "Райффайзенбанк", БИК 044525700,к/с № 30101810200000000700 |
| От Заказчика:Директор департамента информационных технологий и интеллектуальных транспортных систем | От ИсполнителяГенеральный директорООО «Некст Дженерейшн» |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.П. Силкин  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Антропов |  |
|  |  |

 Приложение №1

к Договору №67-04/\_\_\_\_\_\_\_\_

От «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуг** | **Код** | **Кол-во** | **Стоимость, руб. (без НДС)** |
| 1 | Предоставление доступа к стандартной технической поддержке ARIS Designer (Named User cumulative) | YAD | 10 | 101 683,50 |
| 2 | Предоставление доступа к стандартной технической поддержке ARIS Architect (Named User cumulative) | YAA | 2 | 145 262,15 |
| 3 | Предоставление доступа к стандартной технической поддержке ARIS Architect ext. pack: Access (Named User cumulative) | YAAAC | 2 | 58 104,86 |
| 4 | Предоставление доступа к стандартной технической поддержке ARIS Design Server (Tenant) | YDS | 1 | 61 792,28 |
| **Итого** | **366 842,79** |
|  НДС не облагается в связи с тем, что Исполнитель применяет упрощенную систему налогообложения, на основании п.2 ст.364.11 глава 26.2 НК РФ и не является плательщиком НДС. |

Доступ предоставляется на срок 6 (шесть) месяцев с даты подписания Сторонами Акта приема-передачи.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:Директор департамента информационных технологий и интеллектуальных транспортных систем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. АнтроповМ.П. | Исполнитель:Генеральный директорООО «Некст Дженерейшн»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.П. СилкинМ.П. |

Приложение №2

к Договору №67-04/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

**ARIS**

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если иное не следует из контекста, следующие слова и выражения, используемые в настоящем документе, имеют значение, указанное ниже:

|  |  |
| --- | --- |
| “Рабочий день” | означает каждый из дней с понедельника по пятницу, исключая официальные нерабочие дни в стране, указанной в разделе реквизитов Заказчика |

|  |  |
| --- | --- |
| “Рабочий час”  | означает каждый из часов в промежутке с 8:00 до 17:00 по рабочим дням в региональном центре обслуживания Заказчика:EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка) - с 8 до 5 по Центрально-европейскому Времени (CET)APJ (Азия, Тихий Океан и Япония) – с 8 до 5 Малазийскому Стандартному Времени (MYT)США – с 8 до 5 по Горному Времени (MT)Рабочие часы Всемирной Службы Технического Обслуживания могут периодически меняться. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Документация” | означает руководства пользователя, предоставляемые Software AG  |

|  |  |
| --- | --- |
| “Ошибка” | означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое существенное несоответствие Программного обеспечения спецификациям на него. Невзирая на вышеизложенное, не считается «Ошибкой» какое –либо несоответствие, вызванное: (i) использованием или эксплуатацией Программного обеспечения совместно с каким-либо другим программным обеспечением или кодом либо в какой-либо среде, кроме той, для работы в которой предназначено Программное обеспечение согласно Документации или которая рекомендована в Документации, (ii) изменениями, внесенными в Программное обеспечение не силами Software AG или без письменного согласия Software AG, либо (iii) какой-либо ошибкой, дефектом или сбоем в программном обеспечении третьих сторон, которое используется совместно с Программным обеспечением. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Исправление Ошибок” | означает или изменение, или дополнение или удаление части кода Программного обеспечения в целях обеспечения его существенного соответствия действующим спецификациям, либо ту или иную процедуру или операцию, которая, будучи осуществленной в процессе обычной эксплуатации Программного обеспечения, устраняет какое-либо существенное неблагоприятное воздействие на Заказчика, вызванное той или иной Ошибкой. Исправлением Ошибки может быть само исправление, временное или окончательное решение либо пакет обновления. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Исправление” | Software AG разрабатывает исправления для ошибок в компонентах программного обеспечения для решения конкретных проблем. Эти конкретные проблемы определяются в нашей лаборатории качества, или на установках Заказчика. Исправления:Тестируются с целью проверки устранения проблемы в рамках целевой конфигурации системыКумулятивны внутри функциональных субкомпонентов, например: Integration Server SchedulerПериодически упакованы в планируемых кумулятивных пакетах исправленийДоступны другим Заказчикам через внутреннюю сеть Портал Поддержки Software AG.  |

|  |  |
| --- | --- |
| “Лицензионный договор” | означает Лицензионный договор на использование Программного обеспечения и его техническое обслуживание, на основании которого Заказчику предоставлена лицензия на использование Программного обеспечения. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Основная Версия” | означает версию, содержащую новые существенные новые возможности и функциональные улучшения. Некоторые, но не все основные версии, могут иметь новые изменения в архитектуре, что требует полную переустановку для обновлении версии, а не простую установку поверх предыдущей версии, как в случае промежуточных версий и пакетов обновления. Версия с нумерацией в формате « X.0», означает основную версию. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Промежуточная версия” | означает версию, в которой некоторые новые функции и функциональные возможности поставляются вместе с исправлениями. Версии с нумерацией в формате "X.Y", как правило, означают промежуточные версии, например, WebMethods 9.7 или Natural 6.3. Промежуточные версии, как правило, предлагают простой способ обновления посредством перехода и установки поверх предыдущей версии. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Программное обеспечение” | означает программный продукт Software AG, лицензия на использование которого предоставляется Заказчику на основании Лицензионного договора. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Всемирная поддержка Software AG” | означает Всемирную Службу поддержки Software AG, предоставляющую услуги технической поддержки и обслуживания соответствующему Заказчику.  |

|  |  |
| --- | --- |
| “Портал поддержки Software AG” | означает интернет-систему поддержки Заказчиков Software AG, выполняющую функции предупреждающего обслуживания, информирования и Исправления Ошибок. В настоящее время Портал поддержки Software AG доступен по адресу: “http://empower.softwareag.com” (данный адрес может время от времени изменяться). |

|  |  |
| --- | --- |
| “Актуализация” | означает приложение с исправлениями и/или обновление документации для основной, промежуточной версий. |

|  |  |
| --- | --- |
| “Обновление” | означает изменения до новой основной, промежуточной версии или пакет обновлений. |

1. Описание Услуг

Вводная часть: Заказчик имеет право получить нижеследующие услуги по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения при условии оплаты согласованных платежей за техническую поддержку и обслуживание и в соответствии с применимыми условиями получения таких услуг. Если Заказчик приобрел более одной лицензии на использование Программного обеспечения, Заказчик обязуется, в случае продления или возобновления технической поддержки, приобрести услуги технической поддержки и обслуживания в отношении всех (не только части) лицензий на Программное обеспечение – прекращение услуг в отношении части лицензий не допускается.

* + - 1. первоначальный ответ Всемирной Службы Поддержки направляется в режиме 24Х7 для критических и внештатных инцидентов в пределах определенного времени реагирования. В нерабочие часы и в выходные дни вся коммуникация осуществляется только на английском языке;
			2. Круглосуточное (24Х7) техническое обслуживание для любых инцидентов с первоначальным ответом Всемирной Службы Поддержки в пределах определенного времени реагирования. Телефонное обслуживание по настоящему договору доступно круглосуточно (24 часа в сутки; 7 дней в неделю). Соответствующий номер телефона указывается на портале поддержки Software AG. Если поддержка не предоставляется на языке локального офиса, телефонная поддержка предоставляется на английском языке. Телефонная поддержка предоставляется в нерабочие часы и в выходные дни только на английском языке;
			3. первоочередное обслуживание запросов о наличии инцидентов (только в пределах одного уровня, определяющего степень серьезности ошибки);
			4. межрегиональная поддержка (см. раздел 4 ниже);
			5. предоставление доступа к Порталу поддержки Software AG для неограниченного количества уполномоченных технических специалистов Заказчика (УТС). Все УТС должны иметь соответствующую профессиональную и техническую подготовку и должны быть в соответствии с внутренними процедурами назначены Заказчиком для обработки запросов от пользователей программного обеспечения. Для предотвращения ненадлежащего пользования услугами технической поддержки и обслуживания, запросы на услуги будут приниматься только от таких УТС Заказчика, информация о которых была предварительно предоставлена компании Software AG. Заказчик должен проверять и обновлять список таких специалистов один раз в год для поддержания соответствия данных; Групповые учетные записи, используемые несколькими представителями Заказчика, не разрешаются. Один представитель Заказчика соответствует одному УТС;
			6. индивидуальные, проводимые через интернет, консультационные сессии на различные темы, ограниченные до 4 –х консультантов в год, задействованных в таких сессиях, или в большем количестве по запросу и исходя из доступности на момент запроса. Перечень сессий доступен на Портале поддержки Software AG и может изменяться время от времени.

Информация о новых функциях, событиях и приложениях, доступных Заказчику, размещается на Портале поддержки Software AG.

1. Обновления Программного обеспечения и Документации

Обновления Программного обеспечения и Документации: Всемирная служба поддержки Software AG предоставляет по мере их поступления и наличия:

новые версии лицензионных продуктов Software AG;

обновления Программного обеспечения, содержащие исправления ошибок;

обновления Документации на Программное обеспечение.

информация о доступности обновлений Программного обеспечения и Документации размещается Software AG и доступна на Портале поддержки Software AG.

1. Обработка запросов Заказчика

Вводная часть: Заявки Заказчика принимаются Всемирной Службой Поддержки Software AG и регистрируются на Портале Поддержки Software AG для дальнейшей обработки. Заказчику сообщается регистрационный номер его заявки для дальнейшего учета.

* + - 1. Все кризисные инциденты должны быть направлены в Всемирную Службу поддержки по телефону;
			2. Обратная связь со стороны Всемирной службы Поддержки осуществляется в течение определенного времени реагирования. Для инцидентов критичной и внештатной степени серьезности, действующий региональный центр поддержки инициирует работу над решением. Если запрос УТС направляется онлайн через региональный центр поддержки, он берет на себя ответственность за решение инцидента;
			3. После принятия на себя ответственности за решение инцидента, критические и внештатные инциденты будут обрабатываться только в рабочие часы регионального центра поддержки УТС;
			4. Региональный центр УТС - это месторасположение УТС или центр, который был выбран в качестве регионального. Например, УТС EMEA региона (Европа, Ближний Восток и Африка) может выбрать другой регион, скажем регион AME (Азия и Ближний Восток);
			5. В нерабочие дни Заказчик обязан заявлять о критичных и внештатных инцидентах через Всемирный Портал Поддержки Software AG и обязан связываться с исполнителем Всемирной Службы Поддержки посредством телефона, чтобы получить первоначальный ответ по заявке в течение согласованного времени реагирования. Время реагирования исчисляется с момента, когда Заказчик установил контакт со специалистом службы поддержки Software AG;
			6. В нерабочие часы и в выходные дни вся коммуникация осуществляется только на английском языке;
			7. При обращении во Всемирную Службу Поддержки Software AG по телефону Заказчик должен сообщить регистрационный номер, присвоенный инциденту/номер заявки для того, чтобы специалисты Службы Поддержки могли начать работу над инцидентом;
			8. Всемирная Служба Поддержки Software AG не обязана решать проблему Заказчика в течение времени реагирования или какого-либо другого отрезка времени;
			9. Процесс Оказания Помощи будет остановлен, как только Заказчику предоставят возможное решение проблемы и до момента, пока Заказчик не опробует предложенное решение. Если Заказчик сообщит Всемирной Службе Поддержки Software AG, что решение не урегулировало проблему, то Процесс Оказания Помощи возобновится.

Условия обслуживания: Возникающие у Заказчика проблемы классифицируются по степени их серьезности. Такая классификация обеспечивает последовательное рассмотрение и решение проблем Всемирной Службой Поддержки Software AG. Всемирная служба поддержки Software AG определяет степень серьезности проблемы в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Степень серьезности | Кризисная ситуация | Критическая ситуация | Внештатная ситуация |
| Определение | Возникшая у Заказчика проблема оказывает серьезное воздействие на его хозяйственную деятельность, например, производственная среда не функционирует. Заказчик не может использовать Программное обеспечение, что весьма негативно сказывается на производственных процессах. Вследствие чего работа не может продолжаться. | Возникшая у Заказчика проблема оказывает значительное воздействие на хозяйственную деятельность. Возможность использования Программного обеспечения существует, но сильно ограничена. Не удается найти приемлемого временного решения проблемы. Заказчик сталкивается с ограничением в работе системы. | Возникшая у Заказчика проблема оказывает определенное воздействие на хозяйственную деятельность. Возможность использования Программного обеспечения существует, но сопряжена с мелкими неудобствами. Проблема может быть вызвана незначительной Ошибкой, Ошибкой в документации или неправильным функционированием приложения и, в целом, не препятствует работе системы. |
| Время реагирования | 30 минут: обратный звонок или ответ в электронной форме | 2 часа: обратный звонок или ответ в электронной форме | 1 день: обратный звонок или ответ в электронной форме |
| Приоритетность  | Инциденты рассматриваются в приоритетном порядке по отношению к инцидентам той же степени серьезности, возникших в рамках Стандартного пакета услуг Технической Поддержки и Обслуживания  |
| Процесс Оказания Помощи специалистами Software AG | После 1-го дня: Директор региональной службы поддержки.После 2 дней: Вице-президент Всемирной службы поддержкиПосле 3 дней: Старший Вице-президент Всемирной службы поддержкиПосле 5 дней: Главный Исполнительный Директор | После 5 рабочих дней: Директор региональной службы поддержки.После 7 рабочих дней: Вице-президент Всемирной службы поддержкиПосле 9 рабочих дней: Старший Вице-президент Всемирной службы поддержкиПосле 11 рабочих дней: Главный Исполнительный Директор | Не предусмотрено |
| Отчетность (сроки) | По договоренности между Всемирной Службой Поддержки Software AG и Заказчиком | Ежедневно или по договоренности между Всемирной Службой Поддержки Software AG и Заказчиком | По договоренности между Всемирной Службой Поддержки Software AG и Заказчиком в зависимости от конкретного случая |
| Меры реагирования | План разрешения проблемы, предоставляемый в течение первых 4 часов после получения уведомления о кризисном инциденте, включает - по усмотрению Software AG – или (i) описание планируемого решения проблемы; или (ii) описание обходного пути, в то время как Software AG разрабатывает или определяет решение проблемы; или (iii) задокументированный план действий, который будет включать:- текущий статус решения; - график для получения следующей ответной реакции;-ресурсы, ответственные от имени Software AG за решение проблемы;- обязательства заказчика (предоставление журнала файлов и др)  | Заказчику сообщаются сроки выполнения работ по Исправлению Ошибки | •Информирование о дате выхода версии Программного обеспечения, в которой будет устранена данная проблема•Указание о внесении изменений и (или) улучшений в соответствии со стратегией Software AG |
| Требуемые ресурсы | Экономически оправданные ресурсы в пределах стандартного объема | Разумные в пределах стандартного объема ресурсов | Разумные в пределах стандартного объема ресурсов |

Инструментальные средства и процедуры: Для окончательного или временного решения проблемы Заказчика Всемирная служба поддержки Software AG применяет следующие инструментальные средства и процедуры:

Диагностика и анализ неисправностей в продуктах Software AG :

оценка предоставленных Заказчиком данных (включая диагностические данные);

отнесение проблемы к одной из следующих категорий: проблема с продуктом, пользовательская проблема или проблема третьей стороны;

изучение проблемы в Центре Исследований Проблем Software AG ;

воспроизведение Ошибки (по возможности);

координация действий с разработчиками соответствующего продукта Software AG .

Результаты и (или) окончательные или временные решения предоставляются с помощью одного из следующих средств связи:

телефон;

Портал Поддержки Software AG;

электронная почта;

носители данных.

Дистанционная диагностика: Всемирная служба поддержки Software AG может выполнить дистанционную диагностику в целях содействия анализу возникающих проблем. В этом случае доступ к среде Заказчика осуществляется с помощью инструмента дистанционной онлайновой диагностики исключительно в целях диагностики и анализа.

Дистанционный доступ к среде Заказчика осуществляется в Рабочие часы во время, согласованное между Заказчиком и Всемирной службой поддержки Software AG.

1. Услуги, не входящие в пакет услуг Технической Поддержки и Обслуживания

Услуги, не входящие в пакет: В дополнение к услугам по Технической Поддержке и Обслуживанию, указанным в настоящих Условиях оказания услуг Технической Поддержки и Обслуживания и Лицензионных условиях использования программного обеспечения, Заказчик может запросить дополнительные услуги по Технической Поддержке и Обслуживанию. При их наличии, такие услуги могут быть предложены за дополнительную плату на условиях отдельного договора об оказании услуг. Дополнительную информацию можно найти на Портале Поддержки Software AG. Следующие дополнительные услуги служат примерами, и их перечень может периодически меняться:

Менеджер по работе с клиентами

Назначенный специалист

Служба поддержки в нерабочее время

Служба поддержка для ввода системы в эксплуатацию

Служба поддержки для быстрого старта системы

Служба поддержки по настройке системы

Служба поддержки по вопросам обновлений

Оценка среды Заказчика

Продление в отношении Поддержки, которая прекратилась

Материалы Третьих лиц: В случае, если отдельные версии программы от сторонних производителей, которые предоставляются Заказчику вместе с Программным обеспечением, и которые необходимы для работы с Программным обеспечением (такие как виртуальные машины Java, приложения, платформы и базы данных) ("Сопровождающие Программы") больше не поддерживаются их производителями, Software AG не обязан исправлять ошибки, связанные с Сопровождающими Программами, и нести ответственность за инциденты, о которых сообщает Заказчик.

1. Прекращение услуг Технической Поддержки и Обслуживания

Жизненный цикл Продукта: Жизненный цикл Программного обеспечения в части оказания услуг Технической Поддержки и Обслуживания в отношении Основных и Промежуточных Версий Программного обеспечения, размещается на Портале Поддержки Software AG. Не предусмотрено специального уведомления Заказчика, ответственного за отслеживание обновлений, размещаемых на Портале Поддержки Software AG. Даты прекращения действия услуг Технической Поддержки и Обслуживания в отношении Основных и Промежуточных Версий (Прекращение услуг Технической Поддержки и Обслуживания) будут опубликованы на Портале Поддержки Software AG и могут время от времени изменяться.

Сохраняемая Поддержка: После прекращения услуг Технической Поддержки и Обслуживания Software AG не обязан предоставлять новые Исправления, но (минимум в течение 12 месяцев от даты прекращения услуг Технической поддержки и обслуживания) будет оказывать сетевую и телефонную поддержку (“Сохраняемая Поддержка”) Заказчику в отношении соответствующей Основной Версии и/или Промежуточной Версии. Все исправления, доступные до даты прекращения услуг Технической поддержки и обслуживания (“доступные Исправления”), остаются доступны Заказчику.

Пост-Сохраняемая Поддержка: По завершению Сохраняемой Поддержки Software AG (до тех пор, пока Заказчик продолжает пользоваться и оплачивать соответствующие услуги технической поддержки и обслуживания) будет предоставлять Заказчику доступ только к рекомендациям и доступным Исправлениям.

Исправления: Полная Поддержка и предоставление новых исправлений за рамками Прекращения действия услуг Технической поддержки и обслуживания и Сохраняемой Поддержки, могут быть предоставлены по усмотрению Software AG за дополнительную плату – более подробная информация о порядке получения продления услуг после Прекращения действия услуг Технической поддержки и обслуживания предоставляется по запросу.

1. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Обязанности Заказчика: Обслуживание предоставляется на следующих условиях:

* + - 1. Заказчик в полном объеме выплатил все причитающиеся платежи за предоставление услуг Технической поддержке и обслуживания программного обеспечения;
			2. Заказчик в полном объеме выплатил все причитающиеся лицензионные платежи за Программное обеспечение, в отношении которого будет предоставляться поддержка;
			3. Программное обеспечение установлено на объекте Заказчика или объекте третьего лица, уполномоченного – в соответствии с упомянутым Лицензионным Договором на использование программного обеспечения и его техническое обслуживание – управлять Программным обеспечением от имени Заказчика;
			4. Заказчик установил последние версии Программного обеспечения, которое поддерживается на день поступления запроса Заказчика;
			5. Используемое Заказчиком оборудование, операционные системы и программное обеспечение для работы с базами данных должны соответствовать спецификациям на поддерживаемые версии Программного обеспечения на день поступления запроса Заказчика; информация о поддерживаемых версиях Программного обеспечения, на день поступления запроса Заказчика, доступна на Портале поддержки Software AG;
			6. Заказчик по просьбе Всемирной службы поддержки Software AG предоставляет ей:

достаточную информацию и оказывает необходимое содействие в отношении своей среды (включая соответствующее машинное время), а также сообщает ей всю необходимую информацию об ошибке

соответствующую экспертизу относительно сторонних продуктов, имеющих отношение к его среде

информацию о любых используемых инструментальных программных средствах

по просьбе Всемирной службы поддержки диагностические данные, такие как журналы трассировки, дампы, параметры и проч.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:Директор департамента информационных технологий и интеллектуальных транспортных систем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. АнтроповМ.П. | Исполнитель:Генеральный директорООО «Некст Дженерейшн»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.П. СилкинМ.П. |