

## ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

на оказание услуг технической поддержки программного обеспечения

г. Москва

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

Акционерное общество «**ФИНАНСЫ, ИНФОРМАЦИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ**» (далее АО «**ФИНТЕХ**»), именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице Генерального директора Лосева Виктора Яковлевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее вместе именуемые – Стороны, а каждое по отдельности – Сторона, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**1.1.** Заказчик в интересах Конечного пользователя обязуется принять и оплатить, а Исполнитель обязуется в объеме и сроках, указанном в разделе 2 настоящего Договора, оказывать услуги Конечному пользователю по прямой технической поддержке комплекса программ «Защищенная операционная система «СинтезМ» (далее-ПО), а также передать Заказчику сертификаты на техническую поддержку согласно Спецификации, к настоящему Договору.

**1.2.** Конечным пользователем услуг по настоящему Договору является \_\_\_\_\_ в рамках заключения сублицензионного договора № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в объеме, указанном в настоящем Договоре.

**1.3.** Исполнитель гарантирует Заказчику предоставление технической поддержки ПО Конечному пользователю, права на использование которого приобретены Заказчиком, в течение срока действия сертификатов, указанного в Спецификации к настоящему Договору.

### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

**1.4.** Перечень и виды оказываемых услуг по прямой технической поддержке программного обеспечения, а также стоимость оказания услуги по прямой технической поддержке программного обеспечения указаны в Спецификации (Приложение № 2 к настоящему Договору). Объем и порядок оказания услуг по настоящему Договору, и прочие условия указывается сторонами в Регламенте оказания услуг по прямой технической поддержке, размещенному на официальном сайте Исполнителя: [www.fintech.ru](http://www.fintech.ru).

#### **1.5. Исполнитель обязуется:**

**1.5.1.** Своевременно, качественно и в полном объеме оказывать услуги по технической поддержке комплекса программ «Защищенная операционная система «СинтезМ», Конечному пользователю на основании заключенного сублицензионного договора с Заказчиком № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. и выполнять обязанности, предусмотренные настоящим Договором.

#### **1.6. Исполнитель имеет право:**

**1.6.1.** Для организации своевременной и эффективной технической поддержки требовать от Заказчика предоставления необходимой информации о работе и использовании Программы Конечным пользователем.

**1.6.2.** Не оказывать услуги по технической поддержке Конечному пользователю в случае наличия у Заказчика задолженности по оплате по Договору. При этом Исполнитель в письменной форме предупреждает об этом Заказчика.

**1.6.3.** Не оказывать услуги по технической поддержке Конечному пользователю в случае нарушений Заказчиком условий лицензионного договора.

#### **1.7. Заказчик обязуется:**

**1.7.1.** Своевременно и в полном размере осуществить оплату согласно условиям настоящего Договора.

**1.7.2.** Обеспечить эксплуатацию Программы Конечным пользователем в строгом соответствии с эксплуатационной документацией.

**1.7.3.** Принять меры для предотвращения несанкционированного вмешательства в работу Программы, ее тиражирования для третьих лиц.

**1.7.4.** Обеспечить эксплуатацию/использование Конечным пользователем Программы в соответствии с условиями лицензионного (сублицензионного) договора № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., заключенного между Заказчиком и Конечным пользователем.

**1.8. Заказчик имеет право:**

**1.8.1.** Требовать от Исполнителя необходимой и достоверной информации об основных правилах эксплуатации Программы, от соблюдения которых зависит ее работоспособность.

**1.8.2.** После прекращения действия настоящего Договора по любому основанию использовать Программу с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

### **3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**3.1.** Техническая поддержка оказывается Исполнителем с момента передачи сертификатов на техническую поддержку по Акту приема-передачи (Приложение № 3).

**3.2.** Техническая поддержка оказывается Исполнителем на основании запросов, поступивших исключительно от представителей Заказчика или Конечного пользователя и согласно Регламенту, размещенному на официальном сайте Исполнителя: [www.fintech.ru](http://www.fintech.ru).

**3.3.** Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефону, E-mail, факсу.

**3.4.** Техническая поддержка осуществляется Исполнителем посредством:

- удаленного доступа к оборудованию;
- выдачи рекомендации и технических консультаций по телефону, E-mail, факсу;
- в форме предоставления обновлений ПО.

Услуги оказываются Исполнителем круглосуточно.

**3.5.** Исполнитель не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг по технической поддержке, если она была вызвана:

- неготовностью персонала или технических средств Заказчика или Конечного пользователя к оказанию услуг;
- неисправностью внешних средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет).

**3.6.** Оказание дополнительных услуг по технической поддержке осуществляется Исполнителем на основании заказа, поступившего от Заказчика или Конечного пользователя. Заказ Стороны оформляют в виде дополнительного соглашения к настоящему Договору с указанием состава дополнительной услуги, срока исполнения, стоимости.

### **4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**

**4.1.** Исполнитель одновременно с передачей Заказчику сертификатов, предоставляет Заказчику оригинал Акта приема-передачи сертификатов (в соответствии с Приложением №3), подписанный со своей Стороны и счет-фактуру в течение 10 (десяти) календарных дней со дня оплаты услуг по Договору.

**4.1.1.** Заказчик в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения оригиналов Актов приема-передачи сертификатов обязан рассмотреть их и направить Исполнителю подписанный со своей Стороны Акт приема-передачи сертификатов, либо мотивированный отказ от его подписания с указанием необходимых доработок и разумного срока устранения недостатков. В случае направления Заказчиком в адрес Исполнителя мотивированного отказа от подписания Акта приема-передачи сертификатов Исполнитель обязан осуществить все доработки в указанный Заказчиком срок и направить Заказчику новый Акт. Исполнитель обязан

при получении от Заказчика нового Акта приема-передачи сертификатов рассмотреть его, при отсутствии замечаний подписать его и вернуть один экземпляр Акта Исполнителю в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения. Сертификаты считаются надлежащим образом переданными Заказчику и приняты Заказчиком с момента подписания Акта приема-передачи сертификатов Сторонами.

4.2. В случае получения мотивированного отказа Заказчика от подписания соответствующего Акта Исполнитель устраняет недостатки за собственный счет в согласованные Сторонами сроки.

4.3. Первичные учетные документы, составляемые во исполнение обязательств Сторон по настоящему Договору, должны соответствовать требованиям законодательства РФ в сфере налогового и бухгалтерского учета на дату составления таких документов.

4.4. Оригиналы первичных учетных документов (акты и т. п.), а также счета и счета-фактуры, должны направляться Заказчику по адресу: \_\_\_\_\_ и по адресу Исполнителя: 119180, г. Москва 1-й Хвостов пер., д.11А с указанием информации о номере и дате настоящего Договора и Приложения к нему и контактном лице.

4.5. Услуги технической поддержки оказываются Конечному пользователю в объеме соответствующему уровню технической поддержки, предусмотренного Сертификатом и Регламентом оказания услуг по прямой технической поддержке, размещенному на официальном сайте Исполнителя: [www.fintech.ru](http://www.fintech.ru).

4.6. С началом оказания услуг Стороны назначают ответственных представителей для решения организационных и технических вопросов.

## **5. СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Стоимость услуг по прямой технической поддержке Программы указывается в соответствии со Спецификацией (см. Приложение 2 к настоящему Договору).

5.2. Общая цена настоящего Договора (общая стоимость Услуги), подлежащая уплате Заказчику, устанавливается в соответствии со Спецификацией (см. Приложением 2 к настоящему Договору).

5.3. Оплата по настоящему Договору производится в следующем порядке:

5.4. Предоплата в размере 100% от стоимости, указанной в п.5.2. настоящего Договора, выплачивается Заказчиком на основании выставленного Исполнителем счета в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения Заказчиком с предоставлением надлежаще оформленной счет-фактуры.

5.5. Стороны договорились, что в отношении сумм платежей по настоящему Договору, проценты на сумму долга по ст.317.1 Гражданского кодекса РФ не начисляются.

5.6. Датой оплаты признаётся дата поступления денежных средств с расчетный счет Исполнителя. По требованию Исполнителя Заказчик предоставляет ему копию платёжного поручения с отметкой банка о принятии к исполнению.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение возникает из обстоятельств непреодолимой силы, которые Стороны не могли предусмотреть до заключения Договора, таких как стихийные бедствия, военные действия, блокады, социальные волнения, эпидемии, действия

и постановления органов власти, создающие невозможность выполнения обязательств по Договору.

7.2. В случае наступления указанных в п.7.1 обстоятельств, срок исполнения обязательств по Договору переносится на период действия этих обстоятельств и их последствий.

7.3. Сторона, для которой стало невозможным исполнением обязательств, должна немедленно в письменном виде уведомить другую Сторону о начале, предполагаемом времени действия и прекращении указанных обстоятельств. Наступление указанных обстоятельств должно подтверждаться свидетельством компетентных органов РФ.

7.4. Если невозможность полного или частичного выполнения обязательств будет существовать в течение более трех месяцев, то любая из сторон имеет право расторгнуть Договор путем направления письменного уведомления другой Стороне без обязательств возместить возможные убытки.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему Договору или в связи с ним, будут решаться путем направления письменных претензий. Претензионный порядок урегулирования споров для Сторон настоящего Договора обязателен, при этом претензии рассматриваются получившей их Стороной и ответ направляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня их получения.

8.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае невозможности урегулирования споров путем, предусмотренным пунктом 6.1 настоящего Договора, все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат передаче на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.

## **9. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока действия сертификатов, а в части взаиморасчетов- до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

9.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

9.3. Контактными лицами Сторон по настоящему Договору являются:

от Заказчика - \_\_\_\_\_, +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_

от Конечного пользователя - \_\_\_\_\_, +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_

от Исполнителя - \_\_\_\_\_, +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_

9.4. Все изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительным соглашением и являются неотъемлемой частью Договора и будут действительны только в том случае, если они совершены в письменной форме и скреплены подписями и печатями Сторон.

9.5. В случае изменения адресов и/или расчетных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого - либо дополнительного соглашения не требуется.

9.6. После подписания настоящего Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют юридическое значение.

9.7. Права и обязанности Сторон по настоящему Договору не могут быть переданы или переуступлены другим лицам без согласия на то другой Стороны.

9.8. К настоящему договору прилагаются и являются неотъемлемой частью:

Приложение 1 – Пакет технической поддержки;

Приложение 2 – Спецификация;

Приложение 3 – Форма Акта передачи сертификатов.

## 10. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Исполнитель:**

От Исполнителя:  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**Заказчик:**

От Заказчика:  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

### ПАКЕТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
<b>Первый уровень ТП (SLA-1) (консультации оператора):</b> <b>осуществляется 24x7x365 по телефону +7 (499) 286-40-71), email:</b> <b>support.pvdnp@fintech.ru на следующих условиях:</b> <b>первичная реакция - в течение 24 часов; количество обращений не ограничено.</b>				
1	«Горячая линия»:			
1.1	Консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования ПО в рамках разъяснения технической документации	Оператор-консультант	Круглосуточно 24/7, включая выходные и праздничные дни. В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования ПО Заказчик имеет право отнести запрос по "горячей линии" к следующим категориям:	Обратный звонок оператора для определения технической подробностей проблемы и предоставления консультации
1.2	Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению		<ul style="list-style-type: none"> <li>• «некритично» - реакция в течение следующего дня;</li> <li>• «очень срочно» - реакция в течение 4-х часов</li> </ul>	
<b>Второй уровень ТП (SLA-2) (консультации специалиста):</b> <b>осуществляется ежедневно в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону и email на следующих условиях:</b> <b>первичная реакция - в течение 48 часов; решение проблемы (не связанной со сбоем или отказом системы) - в течение 72 часов; количество обращений не ограничено</b>				
2	Восстановление работоспособности ПО:			
2.1	Проведение диагностики, тестовая проверка работоспособности ПО	Специалист	Время решения проблемы в зависимости от категории запроса:	Локализация сбоев
2.2	Уточнение (изменение) настроечных данных		<ul style="list-style-type: none"> <li>• «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого ПО дополнительно согласовывается</li> </ul>	Устранение сбоев

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
			специалистами Заказчика и Исполнителя; • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 72 часов	
<p align="center"><b>SLA 3 УРОВЕНЬ (выявление проблемы на стенде + репозиторий + выезд специалистов по г. Москва и МО):</b>  <b>осуществляется ежедневно в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону и email на следующих условиях: первичная реакция (определение проблемы, связанной со сбоем или отказом системы) - в течение 48 часов; решение проблемы, связанной с изменением программного кода или выявлением ситуаций, которые могут привести к сбоям (отказам) - в течение 72 часов или по отдельному плану-графику работ, согласованному с Заказчиком, предоставление изменений дистрибутива ПО в репозиторий Заказчика для дальнейшего обновления; количество обращений не ограничено.</b></p>				
3	Устранение сбоев ПО, обновление ПО:			
3.1	Устранение проблем, выпуск кодов программных коррекций (patches)	Подразделение-разработчик ПО	Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: • «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого ПО дополнительно согласовывается специалистами Заказчика и Исполнителя; • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 72 часов или по отдельному плану-графику работ	Предоставление изменений дистрибутива ПО в репозиторий Заказчика для дальнейшего обновления

**Приложение № 2**  
**к Договору № \_\_\_\_\_**  
**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (далее – «Договор»)**

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик» и Акционерное общество «ФИНАНСЫ, ИНФОРМАЦИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ» (АО «ФИНТЕХ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Лосева Виктора Яковлевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые соответственно «Стороны» и «Сторона», подписали настоящее Приложение о нижеследующем.

1. Во исполнение обязательств по Договору № \_\_\_\_\_ передачи неисключительной лицензии на использование программ для ЭВМ и купли-продажи сертификатов на техническую поддержку программ для ЭВМ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. (далее по тексту «Договор») Лицензиар обязуется передать Лицензиату сертификаты на техническую поддержку лицензий на использование программ для ЭВМ в соответствии со Спецификацией:

**Спецификация ПО на сертификат(ы) технической поддержки:**

Перечень лицензий на ПО	Кол-во объектов	Уровень технической поддержки	Итого, руб., на 1 год без НДС	Итого, руб., на 1 год с НДС
Итого				

2. Перечень и виды оказываемых услуг по технической поддержке, соответствующие указанному уровню технической поддержки, указаны в Приложении 1 к настоящему Договору.

3. Объем и порядок оказания услуг по технической поддержке и прочие условия указаны в Регламенте технической поддержки, размещенному на сайте Исполнителя: [www.fintech.ru](http://www.fintech.ru).

4. Общая стоимость технической поддержки составляет: \_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_), в том числе НДС 20% – \_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_ копеек)



5. Дата начала предоставления технической поддержки и срок передачи сертификатов на техническую поддержку: не позднее 20 (двадцати) рабочих дней с даты оплаты аванса согласно условиям настоящего Договора.

6. Дата окончания предоставления технической поддержки согласно сертификатам: \_ год с даты начала предоставления технической поддержки.

### ПОДПИСИ СТОРОН

**Заказчик:**  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

**Исполнитель:**  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_/В.Я. Лосев/

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Акционерное общество «ФИНАНСЫ, ИНФОРМАЦИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ» (АО «ФИНТЕХ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Лосева Виктора Яковлевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые соответственно «Стороны» и «Сторона» подписали настоящее Приложение о нижеследующем.

## Начало формы

*Акт приема-передачи  
сертификата на техническую поддержку программ для ЭВМ*

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и

Акционерное общество «ФИНАНСЫ, ИНФОРМАЦИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ» (АО «ФИНТЕХ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые соответственно «Стороны» и «Сторона», составили настоящий Акт о нижеследующем:

том, что Лицензиату были переданы сертификаты на техническую поддержку программ для ЭВМ, в соответствии с Приложением №2 к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.:

1. Лицензиату были переданы сертификаты на техническую поддержку программ для ЭВМ в соответствии с Приложением №2 к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.:

№п/п	Наименование ПО	Реквизиты сертификатов	Правообладатель	Количество сертификатов	Цена за 1 экземпляра сертификата без НДС, руб.	Общая стоимость сертификатов без НДС руб.	НДС 20%, руб.	Общая стоимость сертификатов с НДС, руб.

2. Стоимость сертификатов по Акту составляет: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рубля, в том числе НДС 20% \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рубля.
3. Условия технической поддержки указаны в Спецификации на сертификаты (Приложение № 2 к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.).
4. Срок действия сертификатов – в течение \_ ( \_\_\_\_\_ ) лет с даты подписания настоящего Акта.
5. Стороны взаимных претензий друг к другу не имеют.
6. Настоящий Акт составлен в двух идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

**Заказчик**

\_\_\_\_\_  
Должность, подпись, расшифровка подписи

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_  
Должность, подпись, расшифровка подписи

**Конец формы**

**ПОДПИСИ СТОРОН**

**Заказчик:**  
Генеральный директор

**Исполнитель:**  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_