

Договор №
Об оказании услуг технической поддержки с конечным пользователем
программного обеспечения:

- Альфа ЦЕНТР PE (Personal Edition) далее – «AC_PE»
- Альфа ЦЕНТР SE (Standard Edition) далее – «AC_SE»
- Альфа ЦЕНТР UE (Unlimited Edition) далее – «AC_UE»
- RTU-327

г. Москва

«___» _____ 2015 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Эльстер Метроника» (ООО «Эльстер Метроника»), в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра» (ПАО «МРСК Центра»)**, в лице _____, действующего на основании _____,

именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий договор (далее - «Договор») о нижеследующем

1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

Исполнитель оказывает услуги технической поддержки (далее – «техническая поддержка») Программного Обеспечения RTU-327 и Программного Обеспечения «Альфа ЦЕНТР» (далее по тексту ПО «Альфа ЦЕНТР»), приобретенного Заказчиком на основании Лицензионного соглашения с конечным пользователем, заключенного между сторонами.

1.1 Техническая поддержка оказывается только по текущей версии ПО «Альфа ЦЕНТР» (размещенной на интернет-портале технической поддержки www.alphacenter.ru).

1.2 В техническую поддержку входят:

- Предоставление доступа к интернет-порталу технической поддержки ПО «Альфа ЦЕНТР», где размещены модули обновления ПО «Альфа ЦЕНТР», форум технической поддержки, обновления документации. В рамках технической поддержки Исполнитель предоставляет доступ к обновлениям ПО «Альфа ЦЕНТР», выпущенным в течение срока технической поддержки.
- Ответы на вопросы Заказчика через форум интернет-портала технической поддержки, по электронной почте, по телефону, связанные с настройками ПО «Альфа ЦЕНТР» или с некорректной работой.
- Выдача рекомендаций Заказчику по настройкам ПО «Альфа ЦЕНТР» или устранению причин некорректной работы.

1.3 Понятие «некорректная работа ПО «Альфа ЦЕНТР»

Под некорректной работой ПО «Альфа ЦЕНТР» подразумевается несоответствие для данной версии функциональности, заявленной в сопутствующей документации.

Под понятие некорректной работы ПО «Альфа ЦЕНТР» не попадают ошибки и сбои, связанные:

- с работой любого другого программного обеспечения, не являющимся частью ПО «Альфа ЦЕНТР» и не производимым Исполнителем (включая операционную систему и драйвера устройств);
- со сбоями аппаратных средств, включая компьютеры и каналобразующую аппаратуру.

В случае любых сбоев в работе ПО «Альфа ЦЕНТР» Исполнитель обязуется предпринять попытку по устранению неисправностей и дать соответствующие рекомендации.

1.4 Установка обновлений ПО «Альфа ЦЕНТР» осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

Предоставление файлов со служебной информацией для активации технической поддержки осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

Ввод активационных кодов технической поддержки осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

2.1 Договор заключается на приобретенные Заказчиком экземпляры ПО «Альфа ЦЕНТР» (Альфа ЦЕНТР РЕ, Альфа ЦЕНТР SE, Альфа ЦЕНТР UE), ПО RTU-327, которые указаны в таблице «Информация об экземпляре (экземплярах) ПО «Альфа ЦЕНТР» Договора.

2.2 **Стоимость услуг составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, в том числе НДС 18% _____ (_____) рублей, _____ копеек,** и включает в себя регистрацию конечного пользователя на интернет-портале www.alphacenter.ru.

2.3 Для оформления счета Заказчик подписывает со своей стороны два экземпляра Договора и направляет Исполнителю.

2.4 Не позднее трех рабочих дней после получения подписанного Заказчиком Договора Исполнитель направляет Заказчику счет на оплату по настоящему Договору.

2.5 Оплата производится в рублях путем перечисления Заказчиком на расчетный счет Исполнителя полной стоимости услуги в течение пяти банковских дней с даты получения счета.

2.6 После оплаты по настоящему Договору Исполнитель в течение одного рабочего дня регистрирует экземпляр ПО «Альфа ЦЕНТР» Заказчика, открывает доступ к обновлениям на интернет-портале www.alphacenter.ru и размещает на нем коды активации технической поддержки для Заказчика.

2.7 В течение пяти рабочих дней с даты регистрации ПО «Альфа ЦЕНТР» Исполнитель направляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее - Акт). Образец формы Акта, предоставляемого Заказчику, представлен в Приложении №1. Исполнитель подтверждает, что форма документа об исполнении им своих обязательств (Акт), приведенная в приложении №1 к настоящему Договору, является формой первичного учётного документа, утвержденного _____ Исполнителя _____.

2.8 Заказчик в течение пяти рабочих дней со дня получения Акта обязан принять услуги и направить подписанный с его стороны Акт либо мотивированный отказ от приемки услуг Исполнителю.

2.9 Если Заказчик в течение пяти рабочих дней со дня получения Акта принял услуги и направил подписанный с его стороны Акт Исполнителю, счет-фактура выписывается датой составления Акта.

2.10 Если в течение установленного для приемки услуг срока Заказчик не подпишет Акт и не направит мотивированный отказ от приёмки услуг, услуги считаются надлежащим образом выполненными с даты выписки Акта.

2.11 В случае письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Исполнитель в разумный срок устраняет допущенные по его вине недостатки и повторно направляет Заказчику для подписания Акт.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

3.1 Оказание услуг осуществляется Исполнителем по заявкам, поступившим от Заказчика по телефону, через интернет-портал www.alphacenter.ru, по E-mail и факсу.

Оказание услуг Заказчику осуществляется Исполнителем в форме консультаций по телефону, E-mail, факсу, а также в форме предоставления обновлений ПО «Альфа ЦЕНТР» путем размещения их на интернет-портале www.alphacenter.ru.

Срок ответа Исполнителя на заявку Заказчика определяется характером возникающих вопросов. Исполнитель обязуется предпринять действия по разрешению возникших проблем в максимально короткие сроки. Любые другие формы оказания услуг оговариваются сторонами отдельными дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

3.2 Порядок оказания услуг:

- После заключения настоящего Договора Исполнитель сообщает Заказчику информацию по контактным номерам телефонов, факсов и адресам E-mail;
- После получения оплаты по настоящему Договору Заказчик регистрирует каждый экземпляр ПО «Альфа ЦЕНТР» - Альфа ЦЕНТР PE, Альфа ЦЕНТР SE, Альфа ЦЕНТР UE, Альфа ЦЕНТР Коммуникационный Сервер, ПО RTU-327, путем пересылки файла со служебной информацией для каждого экземпляра ПО «Альфа ЦЕНТР» на интернет-портал технической поддержки www.alphacenter.ru (подробная инструкция размещена на самом интернет-портале). Если у Заказчика в комплект поставки входят дополнительные коммуникационные сервера, то для них также необходимо прислать файлы со служебной информацией;
- После регистрации экземпляра ПО «Альфа ЦЕНТР», Заказчик получает коды активации технической поддержки на срок, определенный данным Договором, дающие возможность загружать и устанавливать обновления ПО «Альфа ЦЕНТР» и документации.

3.3 Оказание услуг по электронной почте и по телефону осуществляется в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ с 10 часов до 18 часов по московскому времени. Доступ к интернет-порталу www.alphacenter.ru предоставляется круглосуточно.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

4.1 За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя сторонами по настоящему Договору, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Исполнитель не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг, если она была вызвана:

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

4.2 Исполнитель не гарантирует исправление ошибок в работе ПО «Альфа ЦЕНТР», не попадающих под понятие «некорректная работа ПО «Альфа ЦЕНТР», изложенные в п.1.3 настоящего Договора.

4.3 Исполнитель не несет ответственность за любые косвенные убытки, равно, как и убытки, вызванные упущенной выгодой, утратой данных или невозможностью пользоваться данными.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

Вся предоставляемая сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с оказанием услуг по настоящему Договору, считается конфиденциальной. Обе стороны обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации, и вправе раскрывать такую информацию третьей стороне только в том объеме, который необходим для совместной с третьей стороной реализации настоящего Договора. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или к информации, ставшей впоследствии таковой для третьей стороны. Обязанность доказательства нарушения настоящего положения возлагается на сторону, заявившую о таком нарушении.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

Настоящий Договор действителен в течение года (12-месяцев) с даты регистрации конечного пользователя и размещения кодов активации технической поддержки экземпляра ПО «Альфа ЦЕНТР» на интернет-портале www.alphacenter.ru.

7. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

В случае, если Заказчик нарушит какое-либо из условий настоящего Договора, Исполнитель имеет право расторгнуть настоящий Договор через три дня после предварительного уведомления Заказчика по электронной почте или по факсу.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.

Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ПРОЛОНГАЦИЯ ДОГОВОРА.

Срок действия Договора может быть продлен при условии непрерывности периода технической поддержки. Пролонгация Договора осуществляется путем заключения дополнительного соглашения о пролонгации с указанием срока и стоимости пролонгации договора.

Заказчик должен заблаговременно, до окончания действия периода технической поддержки, сделать запрос о намерении продлить Договор.

Исполнитель направляет Заказчику дополнительное соглашение, указывая в нем сроки и стоимость продления Договора.

Далее процедура пролонгации Договора будет проходить так же, как и процедура заключения Договора.

Информация об экземпляре (экземплярах) ПО «Альфа ЦЕНТР»

Тип ПО ¹⁾	Количество счетчиков ²⁾	N HASP-ключа ³⁾

1) AC_PE / AC_SE / AC_UE / RTU-327;

2) Количество счетчиков (только для AC_PE) – количество счетчиков, на которое предоставлена лицензия на ПО;

3) Если в комплект входят дополнительные коммуникационные сервера, то их номера также необходимо перечислить.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Наименование предприятия:

ООО «Эльстер Метроника»

Место нахождения:

Россия, 111141, Москва,
1-й проезд Перова Поля, д.9,
стр.3

Почтовый адрес:

Россия, 111141, Москва,
1-й проезд Перова Поля, д.9,
стр.3

ЗАКАЗЧИК

Наименование предприятия:

ПАО «МРСК Центра»

Юридический адрес:

Россия, 127018, Москва,
2-я Ямская ул., д.4

Почтовый адрес:

Россия, 308000, Белгород,
Ул. Преображенская, д.42

Контактное лицо:

ФИО _____

Тел. _____

Банковские реквизиты:

Банковские реквизиты:

_____/

Печать

/

_____/

Печать

/

К договору _____ от «__» _____ 201__ г.
Об оказании услуг технической поддержки с конечным пользователем
программного обеспечения

Образец формы Акта

НАЧАЛО ФОРМЫ

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ
УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ С КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

по Договору № _____ от «__» _____ 20__ г.

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

ООО «Эльстер Метроника», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Настоящий Акт составлен в подтверждение того, что Исполнитель оказал услуги, а Заказчик принял оказанные Исполнителем услуги по регистрации конечного пользователя и размещению кодов активации технической поддержки на интернет-портале www.alphacenter.ru. Дата регистрации «__» _____ 20__ г.
2. Стоимость оказанных Услуг в соответствии со счетом № _____ от «__» _____ 20__ г. составляет _____ (_____) рублей, __ копеек, в том числе НДС 18% _____ (_____) рублей, __ копеек.
3. Стороны подтверждают, что не имеют взаимных претензий в связи с выполнением Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.
4. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель

Заказчик

_____/

/

_____/

/

Печать

Печать

КОНЕЦ ФОРМЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК

_____/

/

_____/

/

Печать

Печать