

ДОГОВОР №

НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ СИСТЕМЫ ГАЛАКТИКА

г. Екатеринбург

" "

2017 г.

ОАО «Птицефабрика «Рефтинская», именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице **и.о. Генерального директора Попова О.И.**, действующего на основании _____, с одной стороны, и **ЗАО «Галактика-Урал»**, в лице **Генерального директора Осадчикова С.И.**, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Пользователь оплачивает, а Исполнитель в объеме, указанном в разделе 2 настоящего Договора, осуществляет техническую поддержку Системы Галактика ERP 9.1 (далее по тексту «система «Галактика» или «Система»).

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель осуществляет техническую поддержку Системы в форме абонентского обслуживания. Абонентское обслуживание является формой оказания услуг, при которой их стоимость за определенный (расчетный) период времени (месяц, квартал и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг. При выполнении работ по технической поддержке Исполнитель руководствуется Регламентом абонентского обслуживания Пользователя (Приложение №3 к Договору, далее Регламент).

Услуги по настоящему пункту включают в себя:

2.1.1. Информирование Пользователя об обновлении Системы и/или документации. Обновление Системы включает разработанные и выпущенные Исполнителем релизы и обновления компонентов для сопровождаемых версий, в том числе при изменениях федерального законодательства РФ, затрагивающих реализованный в Системе функционал, а также выпущенные дополнения к документации к Системе или новую документацию (в случае ее изменения).

2.1.2. Предоставление Пользователю (по его запросу) обновлений Системы и/или документации (в соответствии с п.2.1.1 настоящего Договора) в рамках числа лицензий, клиентской и серверной платформы, функционала, реализованного в закупленных Пользователем компонентах Системы и описанного в документации к Системе.

2.1.3. Замену дистрибутива, передаваемого согласно п.2.1.2 Договора, если носители, на которых он записан, будут содержать дефекты в течение **3 (Трех)** рабочих дней с момента получения письменного уведомления Пользователя.

2.1.4. Конвертацию данных Пользователя при переходе на новую версию Системы (релиз, обновление компонента) на территории Пользователя при предварительном согласовании сроков.

2.1.5. Проведение консультаций в рабочие дни **с 09.15 ч. до 18.00 ч.** по екатеринбургскому времени по многоканальному телефону горячей линии: **(343) 228-27-87**, по электронной почте: **support@galaktika-ural.ru**, через веб-доступ к InfoSystem по адресу в Интернет: **<http://support.galaktika-ural.ru>**.

2.1.6. Проведение консультаций на территории Исполнителя при предварительном согласовании их сроков.

2.1.7. Проведение консультаций на территории Пользователя при предварительном согласовании их сроков, но не более 12 (Двенадцати) консультаций в год. В данном случае одна консультация приравнивается работе одного специалиста Исполнителя в течении одного рабочего дня. При этом Пользователь предоставляет транспорт для выезда специалистов Исполнителя и, при необходимости, их проживание на территории Пользователя.

2.2. По запросу Пользователя Исполнитель проводит дополнительные платные консультации на территории Пользователя по согласованным Сторонами ценам (Приложение № 3 к настоящему Договору) по вопросам, выходящим за рамки технической поддержки в форме абонентского обслуживания, при предварительном согласовании

сроков. В случае проведения консультаций вне г. Екатеринбурга стоимость консультаций увеличивается на стоимость проживания специалиста.

2.3. Пользователь обязуется:

2.3.1. Осуществлять оплату согласно разделу 3 настоящего Договора.

2.3.2. Эксплуатировать Систему в строгом соответствии с документацией.

2.3.3. Принять меры для предотвращения несанкционированного вмешательства в работу Системы, ее тиражирования для третьих лиц.

2.3.4. Поставить на абонентское обслуживание все компоненты Системы, используемые Пользователем.

2.3.5. Своевременно, с момента обнаружения, сообщать Исполнителю о сбоях и срывах в работе Системы, о несанкционированном вмешательстве в работу системы, ее тиражировании для использования третьими лицами.

2.3.6. Согласовывать с Исполнителем сроки проведения консультаций и выполнения работ по настоящему Договору.

2.3.7. Немедленно информировать Исполнителя обо всех изменениях числа компонент системы, увеличении количества рабочих мест по контурам для последующего внесения изменений и дополнений в настоящий Договор путем заключения Дополнительного Соглашения.

2.4. Исполнитель имеет право:

2.4.1. Для оказания своевременной и эффективной технической поддержки требовать от Пользователя предоставления необходимой информации о работе и использовании Системы.

2.4.2. Для выполнения своих обязательств по настоящему Договору, по согласованию с Заказчиком, привлекать специалистов сторонних организаций.

2.5. Пользователь имеет право:

2.5.1. Требовать от Исполнителя необходимой и достоверной информации об основных правилах эксплуатации Системы, от соблюдения которых зависит ее работоспособность.

2.5.2. При возникновении критической ситуации, связанной с невозможностью использования Системы, Пользователь имеет право на выезд специалиста Исполнителя на территорию Пользователя. Сроки выезда специалиста Исполнителя предварительно согласовываются Пользователем с Отделом сервисного сопровождения Исполнителя.

2.5.3. После прекращения действия настоящего Договора по любому основанию использовать Систему с соблюдением требований действующего законодательства РФ.

3. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

3.1 Стоимость технической поддержки Системы в форме абонентского обслуживания, осуществляемой согласно п. 2.1 Договора, (далее – абонентская плата), рассчитывается в Протоколе согласования договорной цены (Приложение №1 к Договору).

3.2 Факт предоставления услуг по Договору оформляется сторонами двухсторонним Актом сдачи-приемки. Исполнитель уведомляет Пользователя о выполнении услуг, подписывает указанный акт и направляет его Пользователю. Пользователь обязан подписать акт в течение **5 (Пяти)** дней с момента его получения.

В случае отсутствия письменного обоснованного отказа Пользователя от приемки услуг по акту Исполнителя в течение **5 (Пяти)** календарных дней с момента предоставления такого акта, услуги считаются принятыми Пользователем.

3.3 Оплата услуг, оказанных Пользователю в соответствии с п. 2.1 настоящего Договора осуществляется по отдельным счетам. Оплата производится Пользователем не позднее **25 (Двадцать пятого)** числа месяца, следующего за отчетным путем **100% перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя**, на основании счета-фактуры и подписанного акта выполненных работ.

3.4 Оплата услуг, оказанных Пользователю в соответствии с п.2.2, 4.2. настоящего Договора осуществляется по отдельным счетам, выставляемым Исполнителем после принятия Пользователем предоставленных услуг. Оплата производится Пользователем в течение **5 (Пяти)** банковских дней, исчисляемых со дня получения счета.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. При необходимости расширения Пользователем номенклатуры используемых компонент Системы и/или увеличения количества рабочих мест (лицензий) в рамках номенклатуры, Стороны обязуются заключить Дополнительное Соглашение к настоящему Договору и пересмотреть размер абонентской платы.

4.2. В случае выпуска Исполнителем в коммерческое использование новой версии Системы Галактика ERP Пользователь имеет право получить неисключительное право использования новой версии Системы путем замены версии, права на которую предоставлены Пользователю, новой версией Системы. При этом Стороны обязуются пересмотреть размер абонентской платы путем заключения Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.3. По запросу Пользователя Исполнитель за отдельную плату может производить расширение функциональности Системы, в том числе для адаптации к специфике его бизнес-процессов, выходящее за рамки п.2.1.2 Договора (далее – доработка). Стоимость доработки определяется по согласованию сторон исходя из трудоемкости работ. При необходимости (например, в случае длительных/трудоемких работ) может быть заключен отдельный договор на доработку.

4.4. Пользователю известны важнейшие функциональные признаки Системы, он несет риск соответствия Системы его желаниям и потребностям.

4.5. Исполнитель не несет ответственность, в т.ч. перед третьими лицами, за какие-либо убытки, включая (но не ограничиваясь только ими) любые претензии об упущенной выгоде или реальном ущербе в результате использования или невозможности использования Системы, если не доказано, что в неисправности повинен Исполнитель. В любом случае максимальный размер ответственности Исполнителя за убытки, возникшие у Пользователя в результате использования или невозможности использования Системы, не может превышать денежной суммы месячной абонентской оплаты, уплаченной за техническую поддержку Системы за текущий месяц.

4.6. По вопросам, неурегулированным Договором, Стороны несут ответственность по основаниям и в размерах, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. В случае нарушения Исполнителем пункта 2.11 Регламента, Пользователь вправе выставить Исполнителю мотивированную претензию о снижении стоимости абонентского обслуживания за прошедший месяц. В этом случае Пользователь указывает номера не решенных Инцидентов и характер нарушения. Размер уменьшения стоимости абонентского обслуживания за прошедший месяц рассчитывается согласно Таблице 1.

Таблица 1

Категория проблемы	Расчет уменьшения стоимости АО
Категория 1	За каждую нерешенную проблему - 20% (Двадцать процентов) от размера месячной стоимости абонентского обслуживания модуля (Приложение №1), в котором имеется нерешенная проблема, с учетом количества эксплуатируемых Пользователем лицензий этого модуля, но в сумме - не более размера месячной стоимости абонентского обслуживания всего модуля
Категория 2	Размер месячной стоимости абонентского обслуживания модуля (Приложение №1), в котором имеется не решенная проблема, с учетом количества эксплуатируемых Пользователем лицензий этого модуля, не зависимо от количества нерешенных проблем по данному модулю
Категория 3	Размер месячной стоимости абонентского обслуживания всей Системы, эксплуатируемой Пользователем (Приложение №1)

4.8. В случае, если при занесении проблемы в ПиР, в соответствии с п.2.12 Регламента, Управлением разработки проблеме присваивается один из статусов:

- **Ошибки, исключаящие использование**
- **Ошибки, существенно затрудняющие использование**
- **Ошибки: несоответствие законодательству,**

то Пользователь вправе выставить Исполнителю мотивированную претензию о снижении стоимости абонентского обслуживания за прошедший месяц. Размер уменьшения стоимости абонентского обслуживания за прошедший месяц рассчитывается как 50% (Пятьдесят процентов) от месячной стоимости абонентского обслуживания

модулей указанных в нерешенных Инцидентах, с учетом количества эксплуатируемых Пользователем лицензий этих модулей.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует **1 (Один)** год.

5.2. Если за **30 (Тридцать)** дней до истечения срока действия настоящего договора ни одна из сторон не заявит о своем намерении не продлевать договор или заключить новый договор на существенно иных условиях, срок действия договора автоматически продлевается (продлонгируется) на следующий годичный срок и так далее.

5.3. Стороны вправе в любой момент расторгнуть Договор по взаимному письменному соглашению.

5.4. В случае неоплаты Пользователем счета Исполнителя в срок, Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг по технической поддержке либо отказаться от исполнения своих обязательств по настоящему Договору и потребовать возмещения убытков. Об этом Исполнитель извещает Пользователя письменно.

5.5. В случае приостановки услуг по технической поддержке в соответствии с условиями п. 5.4 Договора, возобновление услуг по технической поддержке производится после полного погашения Пользователем задолженности по настоящему Договору, возникшей до момента приостановки услуг. Стоимость первого месяца технической поддержки с момента возобновления услуг увеличивается на сумму из расчета ежемесячной стоимости услуг, определяемой согласно п.3.1 настоящего Договора, за весь период приостановки услуг, которая, однако, не будет превышать **18% (Восемнадцать процентов)** от стоимости Системы, плюс НДС 18% (Восемнадцать процентов).

6. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

6.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если таковое неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств - наводнения, пожара, других стихийных бедствий, а также постановлений органов государственной власти или военных действий, возникших после заключения настоящего Договора или иных обстоятельств, находящихся вне сферы влияния соответствующей Стороны и имеющих характер непредвиденной и непреодолимой силы.

6.2. С наступлением форс-мажорных обстоятельств, делающих невозможным для одной из Сторон выполнение ее обязательств по настоящему Договору, срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно продолжительности форс-мажорных обстоятельств.

6.3. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, предполагаемом сроке их действия и предполагаемом сроке прекращения Стороны обязаны уведомить друг друга в семидневный срок любым доступным средством связи.

6.4. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств.

6.5. Если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше **2 (Двух)** месяцев, Стороны имеют право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор без обязанности возмещения убытков при условии предоставления заверенных полномочными государственными органами документов, подтверждающих вышеуказанные обстоятельства.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему Договору или в связи с ним, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами.

7.2. В случае, если споры и разногласия не могут быть решены путем переговоров, они подлежат разрешению в Арбитражном суде Свердловской области.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Стороны обязуются не использовать и не разглашать полученную по настоящему Договору информацию, носящую конфиденциальный характер.

8.2. Любые документы, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне, должны иметь простую письменную форму и направляются по следующим адресам:

Если получатель Пользователь:

Адрес: _____

Кому: _____
(должность, Ф.И.О.)

Если получатель Исполнитель:

620026, г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 240/1, кв.(оф.) 1

Кому: Генеральному директору ЗАО «Галактика-Урал» Осадчикову С.И.

Документ может направляться по почте с уведомлением или через курьера под расписку в получении Стороны-адресата на втором экземпляре либо в реестре Стороны-отправителя.

8.3. Любая Сторона обязана в **10-дневный** срок уведомлять другую Сторону об изменении своего адреса и реквизитов в порядке, указанном в п. 8.3 настоящего Договора.

8.4. Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Настоящий Договор подписан в **2 (Двух)** экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

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

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

9. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

Приложение № 1 – ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ ДОГОВОРНОЙ ЦЕНЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Приложение № 2 - КОПИЯ ПРАЙС-ЛИСТА НА УСЛУГИ ПО СИСТЕМЕ ГАЛАКТИКА ERP

Приложение № 3 - РЕГЛАМЕНТ АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

10. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ:

ОАО «Птицефабрика «Рефтинская»

Юридический адрес: 624285, Свердловская обл., г. Асбест, п. Рефтинский
р/с 40702810716390074192 в Асбестовском отделении № 1769 Сбербанка России
к/с 30101810500000000674 БИК 046577674
КПП 660850001 ИНН 6603025045
Тел: (34365) 2-99-91

И.О. Генерального директора

_____ **О.И.Попов**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАО «Галактика-Урал»

Юридический адрес: 620026, г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 240/1, оф. 1
Фактический адрес: 620026, г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 240/1, оф. 1
р/с 40702810802270001489
в Точка ПАО Банка «ФК ОТКРЫТИЕ» г. Москва
к/с 30101810845250000999
БИК 044525999
ОКПО 47665637 ОГРН 1026605421534
ИНН 6662091272 КПП 668501001
Тел.: (343) 228-27-87

Генеральный директор

_____ **С.И. Осадчиков**