

ДОГОВОР № _____
НА ОКАЗАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПАРТНЕРА
ПО ПРОДУКТАМ «MICROINVEST»»

г. Астана

от «__» _____2013г.

Товарищество с ограниченной ответственностью The COB "Business ROST", именуемое в дальней

шем "Исполнитель", в лице директора Пинчук Виталий Васильевича, действующего на основании Устава с одной стороны, и _____ именуемый в дальнейшем "Заказчик", в лице _____,

с другой стороны, в целях улучшения качества технической поддержки, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

I. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1 Заказчик получает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать консультационные услуги по Программным Продуктам "Microinvest"(далее по тексту ПП) и осуществлять техническую поддержку торгового оборудования.
- 1.2 Тарифный план _____

II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 2.1 Исполнитель обязуется осуществлять консультации Заказчика, согласно тарифного плана, придерживаясь технологии работы рекомендованной разработчиком ПП «Microinvest».
- 2.2 Заказчик вправе передать задания на получения консультационных работ посредством средств коммуникаций указанных в пункте 2.6. настоящего договора. В случае если на обработку заявки требуется более 10 минут, или для решения стоящей задачи требуется произвести оценку имеющихся данных, Заявка оформляется письменно и направляется в офис Исполнителя по факсу или электронной почте. В заявке указывается наименование Заказчика, дата отправления, ФИО и телефоны контактного лица.
- 2.3 Заказчик соглашается, что часть, работ по анализу проблемы, может потребовать дополнительного времени. Место проведения работы, Исполнитель выбирается исходя из своего опыта, для достижения максимальной эффективности. Время затрачено на осуществление поддержки, в данном случае, учитывается по фактически затраченному времени (работа у клиента + работа в офисе).
- 2.4 В случае если стоящая задача типовая, часто повторяющаяся, специалист Исполнителя в праве в качестве решения предоставить ссылку на информационный портал содержащий описание решения такой же задачи, равно как и схожей по сути.
- 2.5 В случае, если с точки зрения Исполнителя, ожидаемая трудоемкость выполнения работ, превышает оговоренную в Задании, Исполнитель вправе инициировать переговоры по пересмотру задания в части содержания и трудоемкости работ.
- 2.6 Специалист Исполнителя обязан дать экспертное заключение по имеющейся задаче Заказчику не позднее чем в течение трех рабочих дней с момента поступления заявки. Если Заказчику требуется заключение в письменном виде (в т.ч. и посредством эл.почты), Заказчик обязан послать запрос в электронном виде.

2.7 Исполнитель принимает заявки на выполнение консультационных работ по следующим средствам коммуникации:

- email : sale@brost.kz
 - skype : microinvest_astana, pinchuk_vitaly
 - телефон офиса : +7 717 2 57-15-15 57-11-69 51-75-49 (вн. 5)
 - сот тел. офиса: +7 776 1 57-15-15 (вн. 5)
 - сот. специалистов:
Евгений +7 771 254 24 24
-
- факс: +7 7172 51-72-55 (вн. 8)

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 3.1 Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить работу Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе V настоящего Договора.
- 3.2 Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество работ, выполняемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 3.3 Заказчик вправе предъявить претензию по качеству выполненных работ, в случаях:
 - Обнаружения явных недостатков – в течение трех дней с момента их обнаружения;
 - Обнаружения скрытых недостатков – в течение трех месяцев;
- 3.4 При наличии технической возможности Заказчик обязуется предоставить Исполнителю удалённый доступ (RDP, VPN) к информационным ресурсам базам Microinvest, необходимым для выполнения работ по договору.
- 3.5 Контактные данные Заказчика. В случае изменения контактных данных Ответственного лица, Заказчик обязуется уведомить Исполнителя в течении 5 (Пяти) дней, по всем контактам, указанным в п. 2.6

Ответственный _____

Тел. _____

Эл. Почта _____

- 3.6 Заказчик обязуется не осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к ним на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем. Данное обязательство распространяется на Заказчика в течение 2-х лет после окончания срока действия договора.

IV. УЧЕТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ.

- 4.1 В счет настоящего договора, Заказчик может получить два вида услуг: срочные услуги, на основании месячного абонентского обслуживания и дополнительные услуги, которые выполняются Исполнителем на основании Реестра выполненных работ (Приложение 2), согласованного уполномоченными представителями обеих Сторон.
- 4.2 Месячное абонентское обслуживание предусматривает услуги, не требующие от Исполнителя разовых затрат времени, превышающих 10 минут. При этом общий, месячный объем оказываемых услуг не должно превышать кол-во часов указанного в тарифном плане Заказчика, а сама услуга должна быть оказана не позднее одного часа, после обращения Заказчика. Общее время услуг в счет абонентского обслуживания, не использованное Заказчиком в течение месяца, не переходит на следующий месяц. В случае превышения общего времени абонентского обслуживания, оплата производится согласно расценок, приведенных в Приложении 2.

- 4.3 Указанный Реестр выполненных работ (Приложение 2) является документом, подтверждающим приемку выполненных работ (проведенных настроек) и определяет сумму подлежащую оплате Исполнителю.
- 4.4 В конце каждого месяца, Исполнитель, на основании реестра выполненных работ согласованных уполномоченными представителями Сторон, выставляет счет на оплату, Акт приема-сдачи выполненных работ.
- 4.5 Заказчик, обнаруживший недостатки в работе Исполнителя по исполнению определенных настоящим Договором работ при их сдаче-приемке вправе ссылаться на них только в случаях, если указанные недостатки были оговорены в Листах учета выполненных работ. Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по настоящему Договору (явные недостатки).

V. СТОИМОСТЬ РАБОТ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

- 5.1 Размер месячного авансового платежа указан в Приложении 1. Размер дополнительной оплаты определяется на основании Реестра выполненных работ (приложение 2), согласованных Сторонами, согласно имеющимся расценкам, приведенным в Приложении 1.
- 5.2 Оплата работ Исполнителя производится Заказчиком в течение 3-х рабочих дней, с момента выставления счета на оплату Исполнителем.
- 5.3 Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в тенге.
- 5.4 Цены за выполняемые Исполнителем работы являются договорными и изменению в одностороннем порядке не подлежат.

VI. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1 Настоящий Договор заключен на срок с _____ по _____ и вступает в силу с момента подписания обеими Сторонами.
- 6.2 Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласованию Сторон с письменным уведомлением не менее чем за один месяц, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством.
- 6.3 Условия по настоящему договору могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке с уведомлением Заказчика за 3 (Три) месяца по электронной почте, указанной в настоящем договоре

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1 Исполнитель несет ответственность за качество выполненных работ.
- 7.2 В случае сбоя в настройках ПП, происшедшего по вине Заказчика, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполняются за счет Заказчика.
- 7.3 Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ПП в части не подвергавшейся настройке Исполнителем, В данном случае все работы по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.

VIII. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ

- 8.1 За несвоевременное исполнение пункта 2.5, Заказчик имеет право наложить штрафные санкции на Исполнителя в размере 1% от суммы абонентской платы, за каждый полный рабочий день просрочки.
- 8.2 За несвоевременное исполнение пункта 5.2, Исполнитель имеет право наложить штрафные санкции на Заказчика в размере 1% за каждый полный рабочий день просрочки.
- 8.3 За неисполнение обязательств по пункту 3.7 Исполнитель имеет право предъявить иск Заказчику на сумму 500 000(пятьсот тысяч) тенге.

IX. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 9.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).
- 9.2 Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.
- 9.3 При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
- 9.4 Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

X. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 10.1 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства.
- 10.2 При не урегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в экономическом суде г. Астаны в порядке, установленном законодательством.

XI. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1 Стороны берут на себя обязательства по сохранению коммерческой тайны и другой конфиденциальной информации о деятельности Сторон, ставшей известной противоположной Стороне в связи с заключением и/или исполнением настоящего Договора
- 11.2 Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

Исполнитель

Заказчик

**Товарищество с ограниченной
ответственностью The COB "Business
ROST"**

РНН 620200373012

БИН 110440023134

г.Астана, ул.Набережная 33, оф. 2

тел:57-15-15;43-93-02

ИИК KZ96319Y010003977694 KZT

АО "БТА Банк" БИК: АВКЗКЗКХ

_____ / _____ /

« ___ » _____ 2013 г.

_____ / _____ /

« ___ » _____ 2013 г.

Форма Реестра выполненных работ

Заказчик _____ поручает специалистам ТОО ПЛЮСМИКРО произвести следующие работы:

№	Дата/ Время обращения	Описание запроса	ФИО заказчика / ФИО исполнителя	Фактическое время, час	Сумма
				_____ часов	_____ тнг.

- Место проведения работ (в или вне офиса Заказчика) определяется Исполнителем исходя из производственной целесообразности.
- В случае, если ожидаемая Исполнителем трудоемкость выполнения работ, превышает оговоренную в Задании, Исполнитель обязуется прекратить работы и согласовать с Заказчиком дальнейшее продолжение работ.
- Данная форма реестра является рекомендуемой и заполняется обеими сторонами самостоятельно.
- Стороны обязаны регулярно согласовывать между собой работы отраженные в реестре.

Тарифные планы

Приложение №1 к договору № _____ от « _____ » _____ 2013г.

На услуги по договору сопровождения программного продукта «Microinvest»

Наименование	Базовый уровень поддержки	Стандартная поддержка	Поддержка ПРОФ	Начальный
1	2	3	4	5
Поддержка 5/8 (Рабочие дни с 09-00 до 18-00, обед 13-00 - 14-00)	Да	Да	Да	Да
Поддержка 5/12 (Рабочие дни с 09-00 до 21-00)	Нет	Да	Да	Нет
Поддержка выходного дня 2/8 (Выходные дни с 09-00 до 18-00)	Нет	Нет	Да	Нет
Консультации по телефону до 2 мин (каждая)	Да	Да	Да	Да
Консультации по телефону до 10 мин (каждая)	Нет	Да	Да	Нет
Консультация по телефону без ограничений	Нет	Нет	Да	Нет
Количество телефонных консультаций в день	4	10	неограниченно	1
Удаленная консультация с подключением к компьютеру Клиента	нет	да	Да	Нет
Вызов	нет	В порядке очереди	Внеочередной	Нет
Гарантийная поддержка оборудования	Самостоятельная доставка Клиентом в офис	Выезд представителя исполнителя	Выезд представителя исполнителя	Самостоятельная доставка Клиентом в офис
Предоставление оборудования исполнителя во временное пользование	нет	нет	да	нет
Общее время консультационной поддержки за 1 месяц	2 часа	3 часа	5 часов	40 минут
Стоимость дополнительных работ за 1 час	3 900	3 500	2 900	4 500
Стоимость тарифного плана за 1 месяц	6 000	10 000	15 000	нет

Исполнитель

Заказчик

_____ / _____ /

_____ / _____ /

« _____ » _____ 2013 г.

« _____ » _____ 2013 г