

**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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Эльстер Метроника» (ООО «Эльстер Метроника»)**, в лице Директора по развитию ПО АСКУЭ Автономова М.А., действующего на основании доверенности № 17 от 09 января 2018 г., именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, 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](http://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 каналообразующую 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](http://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](http://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.

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. В связи с подписанием Акта сдачи-приёмки оказанных услуг обязательства Исполнителя по предоставлению ответов на заявки Заказчика и предоставление рекомендаций в соответствии с п.1.2 Договора не прекращаются.

2.12. Стороны пришли к соглашению о том, что проценты, предусмотренные ст. 395 ГК РФ на суммы любых платежей, совершенных в адрес Исполнителя, не начисляются.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

3.1 Оказание услуг осуществляется Исполнителем по заявкам, поступившим от Заказчика по телефону, через интернет-портал [www.alphacenter.ru](http://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](http://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](http://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](http://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, кроме информации, указанной в договоре, 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. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

6.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Исполнитель и Заказчик, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Исполнитель и Заказчик, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым законодательством, как дача (ст.291 УК РФ)/получение (ст.290 УК РФ) взятки, посредничество во взяточничестве (ст.291.1 УК РФ), коммерческий подкуп (ст.204 УК РФ), злоупотребление полномочиями (ст.201 УК РФ), незаконное вознаграждение от имени юридического лица (ст.19.28 КоАП РФ), незаконное привлечение к трудовой деятельности либо к выполнению работ или оказанию услуг государственного или муниципального служащего либо бывшего государственного или муниципального служащего (ст.19.29 КоАП РФ), а также иное противоправное деяние (действие или бездействие), обладающее признаками коррупции, за которое законом установлена дисциплинарная, уголовная, гражданско-правовая или административная ответственность.

6.2. Исполнитель и Заказчик отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными здесь способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны, понимаются:

- предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

- предоставление каких-либо гарантий;

- ускорение существующих процедур;

иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие в разрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиком.

6.3. В случае возникновения у Исполнителя и/или Заказчика подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 6.2 Исполнитель и/или Заказчик обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, Исполнитель и/или Заказчик имеет право приостановить исполнение Договора до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это

подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

В письменном уведомлении Исполнитель и/или Заказчик обязан сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 6.2 Исполнителем и/или Заказчиком, его аффилированными лицами, работниками или посредниками.

6.4. В случае нарушения Исполнителем и/или Заказчиком обязательств по соблюдению требований Антикоррупционной политики, предусмотренных в пункте 6.2, и/или неполучения другой стороной в установленный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Исполнитель и/или Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящего пункта, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

## **7. 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](http://www.alphacenter.ru).

## **8. 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.

## **9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

9.1. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров.

9.2. Сторонами согласован претензионный порядок разрешения споров. Срок рассмотрения и ответа на претензию 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента ее получения.

9.3. В случае если Стороны не придут к соглашению по спорным вопросам, споры передаются на рассмотрение в Арбитражный по месту нахождения ответчика в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. 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 <sup>1)</sup>	Количество счетчиков <sup>2)</sup>	N HASP-ключа <sup>3)</sup>

1) AC\_PE / AC\_SE / AC\_SE Стандарт / 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

**Банковские реквизиты:**  
ИНН 7722000725, КПП 772001001  
р/с 40702810096430000452  
ПАО РОСБАНК, 107078, г. Москва,  
ул. Маши Порываевой, д.34  
к/с 30101810000000000256  
БИК 044525256

**ЗАКАЗЧИК**

**Наименование предприятия:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Юридический адрес:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Почтовый адрес:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Контактное лицо:**

ФИО \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

**Банковские реквизиты:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Директор по развитию ПО АСКУЭ

\_\_\_\_\_/ Автономов М.А./

Печать

\_\_\_\_\_/

Печать