**ДОГОВОР № А-11693**

**поставки сертификата на информационно-техническое сопровождение**

г. Екатеринбург 03 апреля 2023г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЭйВиДи-систем», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Токмакова Вячеслава Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Читинская государственная медицинская академия" Министерства здравоохранения Российской Федерации, в лице ректора, д.м.н., доцента Зайцева Дмитрия Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется передать, а Пользователь принять и оплатить Сертификат(ы) на информационно-техническое сопровождение (далее – ИТС) программных продуктов согласно Спецификации (Приложение № 1).

1.2. Исполнитель обязуется оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2).

1.3. Сертификат(ы) на ИТС по настоящему Договору предоставляются для: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Читинская государственная медицинская академия" Министерства здравоохранения Российской Федерации, 672000, Забайкальский край, Чита, ул. Горького, дом 39А.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. поставить Пользователю Сертификат(ы) на ИТС согласно Спецификации (Приложение № 1) не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Договора;

2.1.2. оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2) на основании заявок (запросов) Пользователя в течение срока действия Сертификата(ов) на ИТС.

2.2. Пользователь обязуется:

2.2.1. принимать услуги и работы по ИТС в соответствии с Условиями предоставления ИТС (Приложение № 2 к настоящему Договору).

2.2.2. Передача Сертификата(ов) на ИТС производится на основании Акта приемки-передачи. Все обязательства Исполнителя по информационно-техническому сопровождению согласно Сертификату на ИТС возникают с даты начала срока действия Сертификата и прекращаются датой окончания срока действия Сертификата.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ СЕРТИФИКАТА НА ИТС

3.1. Стоимость Сертификата(ов) на ИТС определяется согласно Спецификации (Приложение № 1) и составляет 77500,00 (Семьдесят семь тысяч пятьсот рублей 00 копеек), НДС не облагается на основании п.2 ст.346.11 НК РФ.

3.2. Оплата по Договору производится путем перечисления Пользователем денежных средств на расчетный счет Исполнителя в размере 100% установленной в п. 3.1 стоимости Сертификата(ов) на ИТС в течение 7 (семи) банковских дней с момента подписания Сторонами Акта приемки-передачи.

3.3. Обязательства Пользователя по оплате считаются исполненными на момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За нарушение сроков оплаты, указанных в п.3.2 Договора Исполнитель вправе требовать от Пользователя уплаты неустойки (пени) в размере 0,02 (ноль целых две сотых) процента от неуплаченной суммы за каждый день просрочки. Проценты, предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ, не начисляются.

4.2. Во всех иных случаях неисполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, под которыми понимаются: запретительные действия органов власти, гражданские волнения, эпидемия, блокада, землетрясение, наводнение, пожары или другие стихийные бедствия.

5.2. В случае наступления этих обстоятельств Сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить об этом другую Сторону.

5.3. Документ, выданный уполномоченным государственным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

5.4. Если обстоятельство непреодолимой силы продолжаются более 50 (пятидесяти) дней, то каждая Сторона вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

## 6. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью Договора.

6.2. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.

6.3. В случае расторжения Договора по любому основанию Стороны вправе не возвращать друг другу все исполненное по нему до момента расторжения, если иное не предусмотрено законодательством.

6.4. Расторжение настоящего Договора не влечет за собой прекращение обязательств перед Пользователем, возникших в период действия настоящего Договора.

## 7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением Договора, будут разрешаться Сторонами путем переговоров.

7.2. В случае недостижения согласия в ходе переговоров заинтересованная Сторона направляет другой Стороне претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.

7.3. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии.

7.4. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке спор разрешается в судебном порядке.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения обязательств сторонами.

8.2. Стороны договорились, что обмен документами в рамках исполнения настоящего Договора (актами, уведомлениями и иными юридически значимыми сообщениями) осуществляется преимущественно в системе электронного документооборота, а также посредством факса, электронной почты или иным способом связи при условии, что он позволяет установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано.

8.3. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

8.4. Неотъемлемой частью Договора являются приложения:

8.5. Приложение №1. Спецификация.

8.6. Приложение №2. Условия предоставления ИТС.

8.7. Приложение №3. Регламенты предоставления ИТС (информационно-технического сопровождения).

## 9. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

| Исполнитель | Пользователь |
|---|---|
| ООО «ЭйВиДи-систем»<br>ИНН 6623062077 КПП 667101001<br>Юридический адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.Радищева, д.28-517<br>Почтовый адрес:620102, Свердловская область, г. Екатеринбург, А/Я 46<br>Банковские реквизиты:<br>р/с 40702810820490000387<br>к/с 30101810800000000388<br>в ТКБ БАНК ПАО г. Москва<br>БИК 044525388 | ФГБОУ ВО ЧГМА Министерства здравоохранения РФ<br>ИНН 7536010483 КПП 753601001<br>Юридический адрес: 672000, Забайкальский край, Чита, ул. Горького, дом 39А<br><br>Банковские реквизиты<br>УФК по Забайкальскому краю (ОК 02 ФГБОУ ВО ЧГМА Минздрава России л/с 20916X25520)<br>ИНН 7536010483 (присвоен 08.10.1992г.)<br>КПП 753601001<br>Банк: ОТДЕЛЕНИЕ ЧИТА БАНКА РОССИИ//УФК по Забайкальскому краю г. Чита<br>БИК 017601329<br>Единый казначейский счет (ЕКС)<br>№ 40102810945370000063<br>Казначейский счет 03214643000000019100 |
| Телефон: +7 (343) 317-17-25, 8(800)555-01-97<br>Портал технической поддержки:<br>http://support.open4u.ru<br>e-mail: market@open4u.ru | Телефон: +73022350966<br>e-mail: bibmedacadem@mail.ru |
| М.П. _____ Токмаков В.В. | М.П. _____ Зайцев Д.Н. |

Регистрационный № 520/023 «04» 04 2023 г.

**Приложение № 2**
к договору № А-11693 от
03 апреля 2023 г.

**Условия предоставления ИТС**

1. Определение терминов
   - «Программное обеспечение» «ПО» - программы для электронно-вычислительных машин (ЭВМ), представленные в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая порождаемые ими аудиовизуальные отображения, а также их обновления.
   - «Служба поддержки» – группа специалистов, уполномоченная правообладателем ПО осуществлять техническую поддержку ПО.
   - «Пользователь» – организация, которая в соответствии с условиями заключенного Лицензионного соглашения, получила право на использование ПО, и приобрела Сертификат на информационно-техническое сопровождение.
   - «Сертификат ИТС» - документ, который подтверждает право Пользователя ПО на получение: технической поддержки в рамках выбранного пакета ИТС или на получение сервисов ИТС.
   - «Пакет ИТС» - набор сервисов (услуг) информационно-технической поддержки ПО, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сертификата ИТС.
   - «ЧТЗ» - документ содержащий требования Пользователя, определяющие порядок проведения работ, в соответствии с которым осуществляется их выполнение.
2. Предмет ИТС
   2.1. Сертификат ИТС: ПО САБ ИРБИС64
   2.1.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническую поддержку ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.
   2.2. Сертификат ИТС: ПО Продукты семейства СК
   2.2.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническую поддержку ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.
   2.3. Сертификат ИТС: на сервисы "Адаптация", "Модернизация", "Консалтинг", "Системная интеграция", "Конвертация", "Методист":
   2.3.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
   2.3.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество часов согласно Сертификату ИТС.
   2.3.3. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.
   2.3.4. Объем работ согласно ЧТЗ оценивается в часах.
   2.3.5. По окончанию работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ, с указанием использованного количества часов.
   2.4. Сертификат ИТС на сервисы "Первая помощь", "Облачный архив", "Администрирование", "Учебный центр".
   2.4.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
   2.4.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.
   2.4.3. По окончанию работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ.
   2.5. Сертификат ИТС на сервисы "Скорая помощь", "Скорая помощь RFID", "Сертификация"
   2.5.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
   2.5.2. По окончанию работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису.
   2.6. Сертификат ИТС: сервис "Запрос на каталогизацию"
   2.6.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
   2.6.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество запросов согласно Сертификату ИТС.

Приложение № 1

к договору № А-11693
от 03 апреля 2023 г.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**

| № | Наименование | Кол-во, шт. | Цена, руб. | Сумма, руб. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64, в составе: «Web-ИРБИС64» для Windows, 1 дополнительное клиентское подключение ИРБИС-сервер для Windows (10 шт.), АРМ «Каталогизатор ИРБИС64» для Windows, АРМ «Книговыдача ИРБИС64» для Windows, АРМ «Комплектатор ИРБИС64» для Windows, АРМ «Корректор» для Windows, ИРБИС-сервер для Windows (10 клиентских подключений), ИТС Пакет - Базовый. Срок действия с 03.04.2023 по 02.04.2024 | 1 | 77500,00 | 77500,00 |
| Итого: | | | | 77500,00 |

Итого: 77500,00 (Семьдесят семь тысяч пятьсот рублей 00 копеек), НДС - не облагается.

Исполнитель: Пользователь:

М.П. _____ Токмаков В. В. М.П. _____ Зайцев Д.Н.

2.7. В рамках выбранного Пользователем Пакета ИТС, Служба поддержки осуществляет следующие:

| Сервисы | Пакеты ИТС | | |
|---|---|---|---|
| | Базовый | Комфорт | Премиум |
| Неограниченное количество обращений в персональном кабинете на портале поддержки support.open4u.ru | • | • | • |
| Срок реакции на обращения в количестве рабочих дней | 5 | 2 | 1 |
| Получение консультаций по бесплатному телефону 8-800 | - | - | • |
| Удаленная помощь в настройке ПО под требования пользователя | - | - | • |
| Удаленное подключение для актуализации обращения | - | • | • |
| Удаленная помощь в установке патчей с исправлениями ошибок для текущей версии ПО | - | • | • |
| Консультации по установке и настройке ПО | • | • | • |
| Консультации по функциональным возможностям ПО | • | • | • |
| Консультации, касающиеся создания конфигураций в рамках возможностей, встроенных в ПО | • | • | • |
| Консультации, касающиеся структуры базы данных и способа сохранения информации в ней | • | • | • |
| Консультирование по возможности интеграции с внешними системами | • | • | • |
| Консультация по RFID-технологиям | • | • | • |
| Предоставление новых версий и критических патчей | • | • | • |
| Доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций | • | • | • |
| Доступ к персональному кабинету на портале поддержки support.open4u.ru | • | • | • |
| Доступ к базе знаний | • | • | • |

2.8. Пользователь не может использовать одновременно разные виды Пакетов ИТС.

2.9. По истечении срока действия Сертификата на ИТС обязательства Исполнителя по оказанию услуг и выполнению работ прекращаются и при отсутствии претензий со стороны Пользователя считаются исполненными надлежащим образом и принятыми Пользователем.

2.10. В рамках технической поддержки Службой поддержки не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- Обучение пользователей;
- Консультации по работе других программных продуктов.

3. Регламенты предоставления ИТС (Приложение № 3).

Исполнитель: Пользователь:

М.П. _____ Токмаков В. В. М.П. _____ Зайцев Д.Н.

и полнота ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

3.12. Для актуальных версий ПО предоставляется ИТС в полном объеме согласно регламенту. ИТС предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена.

4. Состав ИТС

4.1. Независимо от выбранного Пакета ИТС Исполнитель предоставляет:

- новые версии ПО и критические патчи;
- доступ к разделу портала поддержки База знаний через персональный кабинет;
- доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций.

4.2. Независимо от пакета ИТС Исполнитель оказывает консультативную помощь в решение следующих вопросов:

- установка и настройка ПО;
- функциональные возможности ПО;
- структура баз данных и способы сохранения информации в ней;
- возможности интеграции с внешними системами;
- RFID-технологиям.

4.3. В соответствии с Пакетом ИТС Исполнитель оказывает удаленную помощь в решение следующих вопросов:

4.3.1. Удаленное подключение для актуализации обращения - подключение к техническим средствам Пользователя для эффективного и оперативного решения возникающих проблем.

Удаленное подключение осуществляется для:

- выявления проблемы на технических средствах Пользователя;
- определения путей решения проблем/ошибок;
- предоставления рекомендаций по устранению ошибок;
- решения проблемы удаленно на технических средствах Пользователя, (в случае возможности ее решения в пределах 2 часов рабочего времени).

Ситуации, предусматривающие удаленное подключение к техническим средствам Пользователя:

- повреждение файлов базы данных;
- повреждение файлов словарей баз данных;
- ошибки, связанные с техническим сбоем программного обеспечение;
- полная или частичная потеря данных в случае аварийной ситуации;
- ошибки конфигурации, не фиксируемая на базовом дистрибутиве поставки;
- ошибки обновления версии;
- ошибки установки патчей для текущей версии;
- ошибки, возникающие в случае нарушения технологии, заложенной в ПО для конкретного процесса;
- фиксация ошибок, выявленных Пользователей в процессе работы с программным обеспечением;
- фиксация ошибок, возникших при модификации Пользователем базовой версии программного обеспечения.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки http://support.open4u.ru;
- предоставление доступа к резервным копиям баз данных в случае необходимости.

Результатами удаленного подключения для актуализации обращения являются:

- Фиксация ошибок (при наличии), выявленных Пользователем в процессе работы с программным обеспечением.
- Рекомендации по устранению ошибок, связанных с техническим сбоем программного обеспечения (запуск службы сервера, восстановление лицензий, восстановление файлов конфигурации пользователей, восстановление работоспособности АРМов).
- Предоставление рекомендаций, в случае обнаружения нарушения технологии, предусмотренной системой.
- Рекомендации по устранению ошибок работы системы в случае некорректной модификации Пользователем базовой версии.
- Рекомендации по восстановлению файлов базы данных, файлов словарей при наличии такой возможности.

- Рекомендации по восстановлению системных файлов САБ ИРБИС64, обеспечивающих функционирование системы, в случае отсутствия возможности выполнить это в текущий момент на технических средствах Пользователя (например, повреждено оборудование).

4.3.2. Удаленная помощь в установке обновлений для текущей версии ПО - удаленное подключение к техническим средствам Пользователя для установки обновлений текущей версии ПО.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки http://support.open4u.ru.

В результате удаленной помощи Пользователь получает версию ПО, актуализированную до последнего обновления.

4.3.3. Удаленная помощь в настройке ПО под требования Пользователя

Настройка ПО под требования Пользователя включает:

- создание баз данных;
- редактирование справочников ввода мест хранения, ФИО каталогизаторов, каналов поступления, кафедры выдачи, соответствие кафедр выдачи и мест хранения;
- настройка учетных записей пользователей.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки http://support.open4u.ru.

Результатом удаленной помощи являются выполненные настройки по запросу Пользователя.

4.4. В рамках ИТС Исполнителем не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:
- обучение персонала Пользователя;
- консультации по работе других программных продуктов.

4.5. Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что обращение связано с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

4.6. Если вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО. В данном случае проблема, зафиксированная в обращении, передается разработчику ПО. Обращение считается закрытым. Исполнитель не несет ответственность за сроки выхода обновления для ПО.

4.7. Обращение может быть закрыто по следующим основным причинам:
- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации ПО.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технологии работы с ПО
- Используется нелицензионная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки ИТС.

4.8. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 10 рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы поддержки, обращение считается неактуальным. ИТС по обращению Пользователя считается своевременно оказанным, а само обращение - закрытым.

| Исполнитель: | Пользователь: |
|---|---|
| М.П. _____ Токмаков В.В. | М.П. _____ Зайцев Д.Н. |