

ПАРТНЕРСКИЙ ДОГОВОР № _____

Санкт-Петербург

«_____» _____ 201__ г.

ООО «Контек», в дальнейшем именуемое Производитель, в лице Генерального директора Семидетнова Алексея Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны и _____, в дальнейшем именуемое ПАРТНЕР, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили данный Договор о следующем:

1 Основные понятия, используемые в договоре

- 1.1 Программное Обеспечение (ПО) – Программа или Программы для ЭВМ, являющиеся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ. Перечень Программного Обеспечения указан в Приложении 1 к Договору. .
- 1.2 Производитель – обладатель исключительных прав на создание и модификацию Программного Обеспечения или официальный распространитель ПО на основании договора о Распространении ПО заключенного между Производителем и обладателем исключительных прав на ПО.
- 1.3 ПАРТНЕР – организация (или физическое лицо), которому Производитель предоставляет право распространения ПО.
- 1.4 КЛИЕНТ – физическое или юридическое лицо, приобретающее ПО у ПАРТНЕРА для использования в собственных нуждах, а не для распространения (продажи, передачи по договору аренды или любой другой формы передачи) третьим лицам.
- 1.5 Лицензия (лицензионное соглашение) – соглашение между ПАРТНЕРОМ и КЛИЕНТОМ об использовании ПО.
- 1.6 Партнерская скидка – скидка на ПО от действующего на момент расчетов прайс-листа Производителя, предоставляемая ПАРТНЕРУ.
- 1.7 Настройка ПО – совокупность настроек ПО, задаваемая штатными средствами, входящими в состав ПО и описанными в сопроводительной документации. Настройка ПО может включать в себя дополнительные программные модули и компоненты, которые взаимодействуют с ПО используя описанные в сопроводительной документации программные интерфейсы ПО (API).
- 1.8 Сервисное обслуживание (далее обслуживание) – комплекс процедур, состоящих из обновлений, направленных на улучшение ПО и оказание профессиональных консультаций по его использованию. Минимальный срок оказания сервисного обслуживания один год. Любой период сервисного обслуживания меньше года считать равным одному году.
- 1.9 Критическое сервисное обслуживание – серия обновлений, направленных на устранение ошибок, выявленных в процессе использования ПО. Предоставляется бесплатно в течение срока действия данного договора.
- 1.10 Форма обратной связи с Технической Службой Поддержки – support@docspace.ru.
- 1.11 Основной сайт Производителя – <http://www.docspace.ru>.
- 1.12 Основной сайт ПАРТНЕРА – <http://адрес.сайта.партнера>

2 Предмет договора

- 2.1 Производитель в срок и порядке, установленном данным договором (далее ДОГОВОР), обязуется передавать ПАРТНЕРУ, а ПАРТНЕР обязуется оплачивать следующие неисключительные права на ПО:

- 2.1.1 Право на воспроизведение ПО, ограниченное правом копирования (загрузки), установки и запуска ПО на ЭВМ в определенном количестве экземпляров. Данное право предоставляется ПАРТНЕРУ исключительно в целях функционирования ПО для его последующего правомерного использования КЛИЕНТОМ в соответствии с условиями Лицензионного соглашения.
- 2.1.2 Право на распространение ПО путем возмездной передачи ПО третьим лицам в соответствии с условиями настоящего Договора
- 2.2 Исключительные авторские и имущественные права на программное обеспечение принадлежат ООО «Контек» (ИНН 7842352849 КПП 781301001). Программное обеспечение зарегистрировано в реестре программ для ЭВМ Федеральной службы по интеллектуальной собственности патентами и товарными знаками – Свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 2011618354 от 24.10.2011.

3 Права и обязанности сторон

3.1 Права и обязанности Производителя.

- 3.1.1 Производитель имеет право предложить ПАРТНЕРУ принять участие в различных акциях и мероприятиях, направленных на продвижение ПО на рынке.
- 3.1.2 Производитель обязуется предоставлять ПАРТНЕРУ Партнерскую скидку на ПО в соответствии с действующей партнерской программой
- 3.1.3 Производитель обязуется при изменении прайс-листа извещать ПАРТНЕРА заблаговременно за 1 месяц.
- 3.1.4 Производитель имеет право публиковать на основном сайте Производителя информацию о ПАРТНЕРЕ и факте партнерских отношений. Информация о выполненных ПАРТНЕРОМ проектах (на базе ПО) публикуется при предоставлении такой информации ПАРТНЕРОМ и при наличии у Производителя письменного согласия последнего на такую публикацию.
- 3.1.5 Производитель обязуется сохранять авторство и другие неимущественные права на ПО при использовании и распространении ПАРТНЕРОМ ПО.
- 3.1.6 Производитель обязуется в течение 5 (пяти) банковских дней со дня получения 100% оплаты от ПАРТНЕРА предоставить ему ПО и инструкцию по его использованию.
- 3.1.7 ПАРТНЕР может распространять ПО по ценам, отличным от рекомендованных Производителем, но только после письменного согласования изменения условий с Производителем.
- 3.1.8 В случае неправомерного использования и распространения ПАРТНЕРОМ ПО, Производитель вправе предъявить ему требование о возмещении убытков за причиненный ущерб, либо требовать от ПАРТНЕРА выплаты компенсации за нарушение его прав. Компенсация взыскивается судом при доказанности факта нарушения прав, при этом Производитель, обращаясь за защитой своих прав в суд, освобождается от необходимости доказывания размера такой компенсации, она рассчитывается исходя из цены, установленной Производителем за единицу ПО, помноженную на количество неправомерно использованных (распространенных) единиц ПО. При этом Производитель вправе отказаться от выполнения данного договора и расторгнуть договор в одностороннем порядке.
- 3.1.9 Производитель не будет оказывать поддержку на языке, отличном от русского.

3.2 Права и обязанности ПАРТНЕРА.

- 3.2.1 ПАРТНЕР обладает правом создавать на основе и с использованием ПО собственные решения для КЛЕНТА, а также вносить изменения в исходный код ПО на основании письменного согласия Производителя ПО. Письменное согласие Производителя ПО оформляется Дополнительным соглашением к данному Договору.
- 3.2.2 ПАРТНЕР может продавать КЛИЕНТУ ПО для самостоятельного использования, в соответствии с условиями данного договора. При этом лицензия содержит условия использования ПО, устанавливаемые права и обязанности между Производителем и КЛИЕНТОМ, как конечным пользователем.
- 3.2.3 ПАРТНЕР обязуется соблюдать исключительные права Производителя на ПО, как и все иные права, остающиеся за Производителем и не переданные по настоящему договору.

- 3.2.4 ПАРТНЕР обладает правом использовать логотипы ПО при проведении рекламных акций, размещении информации о ПО на своем сайте и на сайтах своих КЛИЕНТОВ, с указанием на исключительные права Производителя на ПО.
- 3.2.5 Работа с КЛИЕНТОМ, сопровождение и техническая поддержка ПО на аппаратных средствах КЛИЕНТА возлагается на ПАРТНЕРА. Он обязан обеспечивать настройку и достаточную техническую поддержку, и консультации своих КЛИЕНТОВ, в том числе о свойствах и возможностях ПО, а также оказывать им техническую помощь при установке ее на ЭВМ, в том числе обеспечивать нормальное функционирование во взаимодействии с другим программным обеспечением установленном на ЭВМ. ПАРТНЕР вправе ставить вопросы перед службой технической поддержки Производителя по установке и использованию ПО, согласно регламенту о технической поддержке, содержащемуся в Приложении №2 к настоящему ДОГОВОРУ.
- 3.2.6 ПАРТНЕР может самостоятельно исправлять ошибки ПО без предварительного письменного согласия Производителя, однако в этом случае любая ответственность Производителя за ПО, в том числе ее функционирование, а также любые гарантийные обязательства исключается.
- 3.2.7 ПАРТНЕР обязуется незамедлительно сообщать Производителю о ставших известных ему случаях нарушения исключительных прав Производителя, а также о случаях нарушения Лицензионного соглашения Клиентами ПАРТНЕРА или любыми другими лицами.
- 3.2.8 При приобретении ПАРТНЕРОМ для передачи КЛИЕНТУ ПО, ПАРТНЕР обязуется ознакомить КЛИЕНТА с условиями Лицензионного соглашения, текст которого приведен в Приложении №3 к настоящему ДОГОВОРУ.
- 3.2.9 ПАРТНЕР обязан сообщить Производителю реквизиты клиента, для регистрации ПО непосредственно на КЛИЕНТА.
- 3.2.10 ПАРТНЕР вправе обращаться к Производителю с запросом на оказание консультационных услуг, обучения специалистов ПАРТНЕРА или выполнения работ по изменению и/ или дополнению ПО в целях создания решения для КЛИЕНТА. Получив такой запрос Производитель предоставляет ПАРТНЕРУ оценку сроков и стоимости исполнения запросов. ПАРТНЕР и Производитель должны заключить отдельное Соглашение о порядке обработке таких запросов и условиях оплаты.

4 Порядок продажи и передачи программы

- 4.1 ПАРТНЕР обращается к Производителю, по электронной почте, с запросом, в котором указывает реквизиты КЛИЕНТА и необходимую конфигурацию ПО. Форма запроса приведена в Приложении №4.
- 4.2 Производитель обязуется выдать ПО (файлы дистрибутива ПО и документации посредством предоставления ссылки URL для самостоятельно скачивания ПАРТНЕРОМ, лицензионные ключи по электронной почте) по факту получения 100% оплаты заказа от ПАРТНЕРА. ПО оплачивается ПАРТНЕРОМ, лицензия на использование ПО регистрируется на Клиента, указанного ПАРТНЕРОМ в заказе.
- 4.3 Стоимость заказа формируется как стоимость ПО согласно действующему прайс-листу Производителя с учетом вычета, соответствующего текущему размеру Партнерской скидки.
- 4.4 Передача ПО оформляется актом приема-передачи, который подписывается Сторонами или их полномочными представителями.
- 4.5 В случае необходимости расширения для Клиента конфигурации ПО, предоставление дополнительных модулей ПАРТНЕРУ производится в порядке, предусмотренном п. 3.2.11 данного договора.

5 Порядок оплаты

- 5.1 Оплату ПО ПАРТНЕР осуществляет с учетом Партнерской скидки.
- 5.2 Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Производителя в размере 100% в течение 5 дней, с даты письменного подтверждения Производителем возможности предоставления ПО ПАРТНЕРУ.

6 Соблюдение исключительных авторских прав Производитель

- 6.1 Производитель заявляет и гарантирует, что он обладает исключительными правами на ПО. Ему принадлежат все права, которые он передает ПАРТНЕРУ по данному договору, и к моменту заключения данного договора ему ничего не известно о правах на ПО третьих лиц, которые могли бы быть нарушены данным договором.
- 6.2 Производитель заявляет и гарантирует, что передаваемое ПО не нарушает авторские, смежные или любые другие права третьих лиц.
- 6.3 Производитель заявляет и гарантирует, что при создании ПО использовались только лицензированные, разрешенные к использованию на основании закона или договора либо неохранные объекты исключительного права, авторского права и смежных прав.

7 Конфиденциальность информации

- 7.1 Стороны обязаны обеспечивать конфиденциальность любых сведений, касающихся данного договора, его условий, хода исполнения и полученных результатов и не разглашать указанные сведения без согласия другой Стороны. Конфиденциальной является также вся документация, относящаяся к ПО.
- 7.2 Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность условий данного договора со стороны своих работников, а также лиц, не являющихся работниками Сторон, но привлеченных к исполнению данного договора на основании договоров и соглашений гражданско-правового характера.

8 Гарантийные обязательства

- 8.1 Производитель устанавливает гарантийный срок для ПАРТНЕРА на передаваемое ПО в течение срока действия данного договора. В случае выявления попыток любого вмешательства ПАРТНЕРОМ, Клиентом или третьими лицами в ПО, не связанными с выполнением Настроек ПО, гарантийные обязательства Производителя и ответственность за работоспособность ПО аннулируются.
- 8.2 Производитель обязуется в случае возникновения неисправностей в работе ПО, не вызванных неправильной эксплуатацией, в течение гарантийного срока устранить неисправности функционирования ПО безвозмездно.
- 8.3 Любое обслуживание проданного ПО, в том числе гарантийное, а также консультирование, устранение неисправностей, техническая поддержка, любая иная помощь Производителем, предусмотренная условиями данного договора, оказывается по телефонам и адресам электронной почты, указанным в настоящем договоре и в соответствии с Регламентом (Приложение №2).
- 8.4 Производитель не предоставляет на время соответствующих работ (согласно п.8.3.) какую-либо временную замену программного обеспечения, либо ЭВМ.
- 8.5 Производитель не производит работ, указанных в п. 8.3. данного договора, если такие работы обусловлены неудовлетворительной работой ПО с иным программным обеспечением, установленным и используемым на ЭВМ незаконно, без соответствующих и необходимых в соответствии с законом лицензий и разрешений, как и в том случае, если ЭВМ неисправна либо не соответствует минимальным требованиям, предъявляемым программой к ЭВМ.
- 8.6 Производитель не несет ответственности за работу ПО и отказывает в ее гарантийном обслуживании, если оно было каким-либо образом изменено, способами, не предусмотренными в документации к ПО, а так же, если оно было повреждено иными системами, в силу свойств таких систем, в случае несоответствия аппаратного обеспечения к техническим условиям, предъявляемым ПО, а так же, если ПО было повреждено компьютерным вирусом, иной вредоносной программой, либо повреждено ПАРТНЕРОМ, Клиентом или третьими лицами умышленно, равно как и по неосторожности. Под изменением ПО следует понимать изменение качеств, свойств, функций, назначений и структуры данного ПО.

9 Ответственность Сторон

- 9.1 Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства по настоящему договору, несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
- 9.2 Производитель освобождается от ответственности за работу ПО при попытке его взлома, как со стороны ПАРТНЕРА и Клиента, так и третьих лиц.
- 9.3 Производитель не несет ответственности за утрату созданной третьими лицами для КЛИЕНТА дополнительной функциональности ПО, в результате восстановления исходного кода при проведении автоматических обновлений системы.
- 9.4 Производитель не несет ответственности за неисправности техники или некорректную работу системы на компьютере конечного пользователя.
- 9.5 В виду прямой зависимости качества настройки оборудования и системного программного обеспечения и качества настройки Системы у Клиента от уровня подготовки ПАРТНЕРА, Производитель не несет ответственности за качество конечного результата.
- 9.6 Производитель не несет ответственности ни при каких обстоятельствах за любую упущенную выгоду, ущерб, моральный ущерб, убытки и вред, причиненный кому бы то ни было в результате использования системы, если не будет доказан умысел Производителя в причинении вышеуказанных последствий.

10 Обстоятельства непреодолимой силы

- 10.1 Сторона освобождается от ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств было связано с обстоятельствами непреодолимой силы такими, как: стихийные бедствия, пожары, войны, блокады, эмбарго, запрещение или ограничение экспорта, или импорта, иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Стороны.
- 10.2 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы сроки исполнения обязательств отодвигаются на срок действия обстоятельств непреодолимой силы, но не свыше 3-х месяцев. По истечению этого срока любая из сторон вправе расторгнуть данный договор в одностороннем порядке. Однако это не освобождает стороны от возвращения друг другу в денежной форме или в натуре полученного одной стороной и не оплаченного другой стороне, равно как и оплаченного одной стороной, но ей не переданного.
- 10.3 Сторона, в отношении которой действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязана письменно информировать об этом другую Сторону не позднее 3-х дней, считая с момента, когда она узнала, или должна была узнать о них.
- 10.4 Обстоятельства непреодолимой силы должны подтверждаться официальной справкой, выданной компетентным государственным органом.

11 Досрочное прекращение данного договора

- 11.1 Действие данного договора может быть прекращено по соглашению Сторон, в случае одностороннего отказа от его исполнения по основаниям, указанным в пунктах 11.2. и 11.4. данного договора, а также вследствие его расторжения по основаниям, предусмотренным законом.
- 11.2 Производитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения данного договора в следующих случаях:
 - 11.2.1 Использование ПАРТНЕРОМ системы не в соответствии с условиями данного договора;
 - 11.2.2 Нарушение ПАРТНЕРОМ исключительных прав на систему, а также иных условий данного договора.
- 11.3 В случае отказа от исполнения данного договора по основаниям, перечисленным в пунктах 11.2, 11.4 данного договора, а также в случае расторжения договора вследствие его нарушения ПАРТНЕРОМ, денежные средства, выплаченные Производителю, не возвращаются.
- 11.4 Производитель так же обязан предупредить ПАРТНЕРА об одностороннем расторжении данного договора не позднее, чем за 14 дней до такого расторжения, и расторгнуть его во избежание причинения убытков ПАРТНЕРУ, в случае, если по каким-либо причинам Производитель предвидит невозможность исполнения данного договора в будущем.

12 Срок действия договора

- 12.1 Настоящий договор действует в течение одного года с момента его заключения, а в части невыполненных обязательств, возникших в период действия данного договора, до полного их выполнения Сторонами.
- 12.2 Если ни одна из Сторон не сделает за один месяц до конца срока действия данного Договора письменного заявления о желании прекратить действие данного Договора, Договор автоматически продлевается на один год.

13 Заключительные положения

- 13.1 Условия данного договора могут быть в любое время изменены или дополнены по соглашению Сторон. Изменения и дополнения к настоящему договору вступают в силу после их подписания полномочными представителями Сторон и скрепления подписей печатями Сторон.
- 13.2 Все споры, возникающие между Сторонами в ходе выполнения данного договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения согласия в ходе переговоров споры подлежат разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.
- 13.3 После заключения данного договора все предварительные переговоры по нему, предварительные соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, урегулированным настоящим договором, теряют юридическую силу.
- 13.4 Приложения к настоящему Договору:
- Приложение №1 Действующий прайс-лист Производителя.
 - Приложение №2 Регламент технической поддержки.
 - Приложение №3 Лицензионное соглашение.
 - Приложение №4 Форма заявки на предоставление Лицензии на использование ПО.
- Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
- 13.5 Настоящий договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих равную силу, по одному для каждой из Сторон.

14 Реквизиты, контакты и подписи Сторон

ПАРТНЕР

Производитель

ООО «Контек»

Местонахождение: 197046 Санкт-Петербург, ул.
Б. Посадская, дом 16 лит. А

ИНН: 7842352849 КПП: 781301001

р/сч: 40702810290100000503

Банк получателя: ПАО "БАНК "САНКТ-
ПЕТЕРБУРГ"

к/сч: 30101 810 9 0000 0000790

БИК 044030790

От ПАРТНЕРА:

От Производителя:

Генеральный директор

ООО «Контек»

_____ **А.Н. Семидетнов**

Приложение №1
К партнерскому договору №
от « » _____ 201_года

Прайс-лист DocSpace

Прайс-лист действителен с 01 января 2019 года¹. Цены указаны в российских рублях и действуют для расчетов на территории РФ.

Наименование	Стоимость ²
Базовое лицензирование	
Сервер системы DocSpace, включающий 50 лицензий клиентского доступа ³	450 000
Право клиентского доступа на 1 рабочее место	1 200
Дополнительные конфигурации	
Корпоративный портал ⁴	150 000
Дополнительные модули	
Модуль Аналитики ⁵	По запросу
Модуль Сканирования, сервер	180 000
Клиент для iPad	35 000
Потоковый ввод документов	По запросу
Модуль ЭЦП, клиент (на рабочее место)	5 000
Интеграция с другими системами	
Интеграция с 1С: Предприятие	70 000
Интеграция с Project Server	По запросу
Интеграция с другими системами	По запросу
Сопровождение	
Лицензионное сопровождение (подписка на обновления ПО), от стоимости поставки ПО ⁶	18%
Новая версия системы при отсутствии подписки на обновления, от общей стоимости ПО ⁷	40%

От ПАРТНЕРА:

От Производителя:

Генеральный директор
 ООО «Контек»

_____ **А.Н. Семидетнов**

¹ Мы оставляем за собой право изменить цены в любой момент.

² Программное обеспечение, поставленное по письменному лицензионному договору, НДС не облагается (Статья 149 НК РФ).

³ В стоимость лицензии решения не входит стоимость лицензии платформы Microsoft SharePoint Server и СУБД Microsoft SQL Server.

⁴ Корпоративный портал включает в себя: ведение контактов сотрудников, базы знаний, публикацию новостей, поддержку форумов, календарей, блоги/вики-страницы.

⁵ Модуль предоставляет возможность анализа данных по различным разрезам. В состав модуля входит хранилище данных (Data Ware House) и OLAP кубы, подсистема выгрузки данных в DWH и OLAP, примеры отчетов.

⁶ Первый год подписки на обновления предоставляется бесплатно.

⁷ Общая стоимость используемого ПО формируется из стоимости серверных и клиентских лицензий, а также дополнительных приложений, входящих в состав используемых на момент заказа. Стоимость определяется согласно действующему на момент заказа прайс-листу.

Приложение №2
К партнерскому договору №
от « » _____ 201_ года

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Общие положения

Для целей настоящего приложения Производитель в дальнейшем именуется «Служба технической поддержки (СТП)», ПАРТНЕР – «Пользователь»

Настоящее приложение описывает правила предоставления службой технической поддержки (далее - СТП) услуг гарантийной технической поддержки.

Гарантийная техническая поддержка предоставляется удаленно с территории СТП, по стандартной функциональности ПО и не включает консультации по программированию и разработке решений с использованием ПО.

2. Гарантийная техническая поддержка

2.1. Классификация обращений

Все обращения пользователей в СТП классифицируются следующим образом:

Обращение	Описание
Инцидент:	Событие, которое привело или может привести к нарушению нормального использования ПО. Регистрируется и обрабатывается в соответствии с процедурой обработки инцидентов. По своему характеру инциденты делятся на Сбой и Вопрос.
- Сбой	Случай полного или частичного нарушения нормального функционирования ПО. Приоритеты 1-5.
- Вопрос	Вопрос о возможностях и способах выполнения стандартных операций эксплуатации и настройки ПО, на который может быть дан краткий ответ. Приоритеты 1-4.
Ошибка	Несоответствие фактического поведения ПО поведению, предусмотренному производителем, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами. Не является типом обращения, но регистрируется СТП на основании инцидента, в случае обнаружения в ходе его разрешения, и обрабатывается в соответствии с процедурой обработки ошибок в процессе производства.

Если обращение содержит несколько составляющих, оно разбивается СТП на отдельные обращения, которые регистрируются (если подлежат регистрации), классифицируются и обрабатываются каждое по отдельности.

2.2. Приоритеты и правила обработки инцидентов

Каждому зарегистрированному инциденту СТП присваивает **Приоритет**, в соответствии с которым осуществляется его обработка.

Приоритет определяет очередность обработки и стандартные нормы времени реакции.

В зависимости от приоритета инцидента устанавливаются стандартные нормы на время реакции.

Время реакции – рабочее время с момента регистрации инцидента, в течение которого назначенный специалист СТП приступает к работе по его разрешению, и, в зависимости от ситуации: дает первоначальные рекомендации по разрешению инцидента, запрашивает необходимые для диагностики сведения, по возможности сообщает предполагаемое время и порядок разрешения.

Решение инцидента – предоставление информации, позволяющей восстановить нормальное, предусмотренное производителем использование ПО. Это может быть исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснение деталей функционирования, настройки и выполнения операций в системе, рекомендации, позволяющие устранить сбой, включая предоставление «обходного пути».

Обходной путь – метод временного разрешения инцидента либо путем принятия нестандартных мер, либо с помощью ограничения применения определённой функциональности.

Нормативное время реакции:

Приоритет	Время реакции, раб. час
5 - Критический	2
4 – Высокий	4
3 – Средний	16
2 – Низкий	24
1 - Плановый	32

Если причиной инцидента является ошибка ПО, она обрабатывается отдельно от инцидента в соответствии с правилами классификации и обработки ошибок.

2.3. Приоритеты и правила обработки ошибок

В процессе разрешения инцидентов могут быть диагностированы **Ошибки ПО**, для которых устанавливается собственный порядок обработки, независимый от разрешения инцидентов.

Ошибка – несоответствие фактического поведения ПО поведению, предусмотренному производителем, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

Ошибка регистрируется СТП и её номер сообщается пользователю. Дальнейшая обработка ошибки осуществляется в процессе производства продукта. Если ошибка связана с нерешенным инцидентом, СТП впоследствии уведомляет пользователя об исправлении ошибки и предоставляет ему исправленную версию или исправление ПО.

Каждой зарегистрированной ошибке присваивается **Приоритет**, в соответствии с которым осуществляется её исправление.

Исправление ошибок в зависимости от приоритета осуществляется в соответствии со следующими сроками и правилами:

Приоритет	Исправление
9-10 - Критический	1 рабочий день
7-8 – Высокий	5 рабочих дней
5-6 – Средний	В очередной версии, но не позднее 2-х месяцев
3-4 – Низкий	В очередной версии
1-2 - Плановый	Планируется

Указанные сроки исправления ошибок гарантируются не менее чем для 80% ошибок для каждого пользователя. В случае превышения указанных сроков, срок исправления ошибки планируется индивидуально по согласованию между пользователем и Службой технической поддержки.

3. Правила взаимодействия со службой технической поддержки

Рабочее время

10:00 – 18:00 (GMT+3, по российским рабочим дням).

Прием обращений

Обращения принимаются по следующим каналам:

- E-mail: support@docspace.ru
- Телефон: +7 (812) 611-1141

Обращения по электронной почте являются предпочтительными. Они принимаются круглосуточно без выходных, а их обработка специалистами СТП осуществляется в рабочее время.

3.1. Рекомендуемая форма обращения

В обращении указывается следующая информация:

- Название организации;
- ФИО и должность;
- Адрес электронной почты и номер телефона для связи;
- Вид поддержки (Гарантийная);
- Характеристики инцидента
- Описание инцидента (компонент, формулировка вопроса, обстоятельства и симптомы сбоя).

Пользователь оформляет каждый инцидент (вопрос, сбой) отдельным письмом-обращением.

3.2. Реакция на обращение

Время реакции на обращение зависит от приоритета инцидента: от 1 (низший) до 5 (высший). Приоритет устанавливается службой технической поддержки на основании информации, предоставленной Пользователем в обращении. Пользователь может повысить приоритет, предоставив дополнительную информацию.

3.3. Дальнейшее взаимодействие

Техническая поддержка предоставляется удаленно (по электронной почте, телефону, прочими средствами электронных коммуникаций и удаленного доступа).

Основным каналом взаимодействия в процессе обработки обращения является электронная почта. При ответе на письма службы технической поддержки Пользователь обязуется:

- Сохранять в поле «Тема» регистрационный номер инцидента;
- Размещать текст ответа в верхней части письма;
- В рамках одного инцидента вести всю переписку с одного почтового адреса;
- Присоединять графические изображения (снимки экрана и пр.) в виде вложений к письму.

Другие средства электронных коммуникаций и удаленного доступа применяются в ходе обработки инцидента в случае необходимости и по согласованию сторон.

Телефон используется только в справочных целях и как дополнительная возможность ускорения обработки инцидента по инициативе службы технической поддержки.

3.4. Закрытие инцидента

Получив ответ от службы технической поддержки, Пользователь либо подтверждает ответным письмом возможность закрытия инцидента либо продолжает переписку по его разрешению. Если ответ Пользователя не получен Службой технической поддержки, то, после напоминания через 2, а затем через 5 дней, инцидент закрывается автоматически.

От ПАРТНЕРА:

От Производителя:

Генеральный директор
ООО «Контек»

_____ А.Н. Семидетнов

Приложение №3
К партнерскому договору №
от « » _____ 201_ года

ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. Настоящее Лицензионное соглашение для Конечного пользователя (далее – «Соглашение Конечного пользователя») заключается между Клиентом и компанией «Контек», далее именуемой «Правообладатель». Соглашение Конечного пользователя охватывает все распространяемые коммерческим способом версии и модификации программного обеспечения и веб-части (далее – «Программное обеспечение»).
2. Программное обеспечение представляет из себя совокупность файлов (веб-части, DLL-файлы, файлы Javascript, графические файлы и т.д., справочное руководство и текст настоящего Соглашения Конечного пользователя), разработанных для реализации описанных в прилагаемой документации функций.
3. Приобретая Программное обеспечение, Клиент тем самым подтверждает, что прочитал настоящее Соглашение Конечного пользователя, и что согласен с его содержанием и условиями, а также согласен использовать Программное обеспечение в соответствии с положениями настоящего Соглашения Конечного пользователя.
4. Соглашение Конечного пользователя вступает в законную силу с момента загрузки Программного обеспечения с сайта Правообладателя, либо при получении его по электронной почте или на носителе информации, по усмотрению Правообладателя.
5. Правообладатель передает неисключительные права на Программное обеспечение. Программное обеспечение или какая-либо его часть охраняются законом об авторском праве. Любые действия, нарушающие условия настоящего Соглашения Конечного пользователя, являются нарушением закона об авторском праве и преследуются в соответствии с действующим законодательством.
6. Программное обеспечение продается на условиях «как есть» без гарантии функционирования, коммерческой пригодности, целостности данных и каких-либо иных гарантий, явно выраженных или подразумеваемых. Правообладатель не несет ответственность за любой ущерб или возможный ущерб, причиненный Клиенту, информации и коммерческой деятельности вследствие использования или невозможности использования Программного обеспечения.
7. Настоящее Соглашение Конечного пользователя предоставляет Клиенту право использовать только одну копию Программного обеспечения. Для каждой новой инсталляции Программного обеспечения требуется приобретение отдельной Лицензии. Любое распространение Программного обеспечения без предварительного согласия Правообладателя, в том числе некоммерческое распространение, рассматривается как нарушение настоящего Соглашения Конечного пользователя и влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством. Клиент может создать и использовать дополнительную копию Программного обеспечения исключительно в целях тестирования или внесения изменений в исходный код, при условии, что такая копия не будет доступна третьим лицам.
8. Клиент вправе вносить любые изменения в исходный код Программного обеспечения по своему усмотрению, при условии, что в дальнейшем Программное обеспечение будет использоваться в соответствии с настоящим Соглашением Конечного пользователя, а также при условии соблюдения авторского права. Правообладатель не несет ответственность за работу данного Программного обеспечения, в которое Клиент внесет какие-либо изменения.

9. Правообладатель не несет перед Клиентом ответственность за преследование Клиента в судебном порядке по причине использования Программного обеспечения в противозаконных целях.
10. Соглашение Конечного пользователя может быть прекращено при удалении Вами всех полученных файлов, документов и их копий. Прекращение настоящего Соглашения Конечного пользователя не обязывает Правообладателя вернуть Вам средства, затраченные на приобретение Программного обеспечения.

От ПАРТНЕРА:

От Правообладателя:
Генеральный директор
ООО «Контек»

_____ **А.Н. Семидетнов**

Приложение №4
К партнерскому договору №
от « » _____ 201_ года

Форма

**ЗАЯВКА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ НА
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПО**

№ ____ от «_» _____ 201_ года

Наименование ПО для предоставления Лицензии	Количество пользователей	Количество Лицензий	Наименование Конечного пользователя: ФИО, название организации e-mail, телефон	Срок действия Лицензии

Партнер

_____ /Ответственное лицо, составляющее заявку/

От ПАРТНЕРА:

От Производителя:
Генеральный директор
ООО «Контек»

_____ А.Н. Семидетнов