ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИНЦИНДЕТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ПОДДЕРЖКИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «Naumen Contact Center»

г. Санкт-Петербург « ____» _____2026г.

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____действующего на основании _____, и ООО "РКС-энерго", именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Гайрабекова Б.И., действующего на основании Устава, совместно именуемые – «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги инцидентной технической поддержки и поддержки эксплуатации программного обеспечения «Naumen Contact Center» (далее — «ПО»), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать эти услуги на условиях настоящего Договора.

1.2. Услуги по настоящему Договору представляют собой комплекс мероприятий, направленных на восстановление нормальной работоспособности ПО в случае его полной или частичной неработоспособности, сбоев, ошибок в работе (далее- «Инцидентная поддержка»), включая:
- Поддержка работоспособности системы Naumen Contact Center;
- Изменение и настройка входящих проектов;
- Изменение и настройка исходящих проектов;
- Изменение и настройка дискретных проектов;
- Изменение и настройка серверов маршрутизации, dial-plan;
- Изменение и настройка IVR-скриптов в IVRBUILDER;
- Изменение и настройка шаблонов анкет по входящим и исходящим проектам;
- Изменение и настройка пользовательских ролей;
- Изменение и настройка пользовательских и системных справочников;
- Формирование сбора статистики;
- Работа с медиатекой;
- Предоставленные данных из БД и возможное их изменение;
- Минорные обновления версии ПО – предоставление обновлений, работы по обновлению;
- Консультации операторов и службы поддержки.

1.3. Плановые работы по изменению, настройке и доработке ПО (включая, но не ограничиваясь: изменение проектов, настройка IVR-скриптов, изменение ролей и справочников) не входят в объём Инцидентной поддержки и выполняются Исполнителем на основании отдельных письменных заданий за дополнительную плату по ставке, указанной в п.3.2 настоящего Договора.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течении 12 (двенадцати) календарных месяцев.

2.2. Договор заключается на указанный в п. 2.1 срок и автоматической пролонгации не подлежит. По истечении срока действия отношения Сторон могут быть продолжены на условиях нового договора.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору в части инцидентной технической поддержки составляет _____ рублей (без учета НДС) в месяц. Заказчик оплачивает дополнительно сумму НДС по ставке, установленной действующим законодательством РФ.

3.2. Любые работы, не входящие в объем услуг по п. 1.2 настоящего Договора – подлежат оплате дополнительно Заказчиком по ставке _____ руб. (без учета НДС) за один час. НДС оплачивается Заказчиком дополнительно по ставке, установленной действующим законодательством РФ.

3.3. Предельная (максимальная) цена Договора составляет _____ рублей (без учета НДС, который подлежит оплате сверх стоимости услуг по ставке, установленной действующим законодательством РФ).

3.4. Оплата производится Заказчиком помесячно, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания полного комплекта документов в соответствии с требованиями п.3.5.

3.5. По окончании каждого календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику детализированный отчет об использованных часах и универсальный передаточный документ (далее – УПД). Заказчик обязан рассмотреть полученный отчет и, в случае его утверждения, подписать УПД и направить один экземпляр Исполнителю либо представить мотивированный письменный отказ от подписания УПД в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения документа.

3.6. Не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель предоставляет Заказчику детализированный отчет об использованных часах технической поддержки и УПД, которые должны быть рассмотрены Заказчиком в сроки, установленные п.3.5. Форма отчета согласовывается Сторонами в Приложении № 3 к настоящему Договору.

3.7. Универсальный передаточный документ (УПД) за отчетный месяц подлежит подписанию Заказчиком только после получения и утверждения отчета за соответствующий месяц. Не предоставление отчета является мотивированным основанием для отказа от подписания УПД, а услуги за такой месяц считаются не подтвержденными и не подлежащими оплате до момента предоставления отчета.

3.8. В случае выявления расхождений между отчетом и фактическими трудозатратами Заказчик вправе отказать в оплате спорных часов и потребовать перерасчета.

4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Заявки на оказание услуг направляются Заказчиком через систему Исполнителя по адресу: _____, либо по электронной почте: _____, либо по телефону: _____ Любая заявка должна содержать достаточное описание проблемы или задачи.

4.2. Время работы службы поддержки для приема заявок и консультаций: с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни. Прием заявок на инцидентную поддержку осуществляется круглосуточно.

4.3. Приоритеты заявок, время реакции и максимальное время на выполнение работ определяются в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Исполнитель обязан:

5.1.1. Оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.1.2. Своевременно информировать Заказчика о плановых работах, которые могут привести к приостановке работы ПО, не менее чем за 24 часа.

5.1.3. Назначать ответственных сотрудников и обеспечивать их квалификацию, необходимую для оказания услуг.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. Приостановить оказание услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты более чем на 5 календарных дней, уведомив об этом Заказчика не менее чем за 24 часа до

предполагаемой остановки.

5.2.2. Отказать в выполнении работ, если запрос не соответствует критериям инцидента (п. 1.2), и предложить Заказчику оформить такие работы отдельным соглашением.

5.3. Заказчик обязан:

5.3.1. Предоставлять Исполнителю удаленный доступ к ПО и необходимым для оказания услуг системам в течение всего срока действия Договора.

5.3.2. Назначать не более 3 (трех) уполномоченных сотрудников для взаимодействия со службой поддержки Исполнителя.

5.3.3. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги.

5.3.4. Немедленно информировать Исполнителя о любых сбоях в работе ПО.

5.3.5. Следовать рекомендациям Исполнителя по вопросам эксплуатации и восстановления работоспособности ПО.

5.3.6. Обязан обращаться по вопросам технической поддержки от лица сотрудников, указанных в Приложении №1.

5.3.7. Предоставлять Исполнителю всю запрашиваемую информацию и доступы, необходимые для диагностики и решения проблем. Задержки, вызванные несвоевременным предоставлением информации/доступа со стороны Заказчика, исключаются из расчета сроков реагирования и выполнения работ по п. 4.3. Договора.

5.3.8. Обязан своевременно, в письменном виде, уведомлять Исполнителя об изменениях в списке ответственных лиц, определенных для общения со службой технической поддержки.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. Требовать оказания услуг в соответствии с условиями Договора.

5.4.2. Получать консультации и информацию о ходе выполнения заявок.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за убытки Заказчика в виде упущенной выгоды, а также за убытки, возникшие по вине Заказчика, третьих лиц или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.3. Ответственность Исполнителя по любому иску или требованию в связи с настоящим Договором ограничивается суммой, уплаченной Заказчиком за услуги в том месяце, в котором возникло основание для предъявления иска.

6.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, Исполнитель вправе начислить неустойку в размере 0,05% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

6.5. Заказчик гарантирует, что обладает всеми необходимыми лицензиями на использование ПО «Naumen Contact Center» и несет полную ответственность перед правообладателем за их наличие. В случае предъявления к Исполнителю претензий в связи с отсутствием лицензий, Заказчик обязуется урегулировать такие претензии самостоятельно и за свой счет, а также возместить Исполнителю все понесенные убытки.

6.6. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если оно произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств.

6.7. К обстоятельствам непреодолимой силы Стороны отнесли, в частности, следующие обстоятельства: наводнение, землетрясение, ураган, смерч и другие стихийные бедствия, военные действия и гражданские волнения.

6.8. Сторона, для которой создалась невозможность выполнения обязательств по Договору, а также когда такие обязательства прекратились, обязана немедленно, но не позднее 7 (семи) рабочих дней с начала действия таких обстоятельств, известить об этом другую Сторону. Несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в будущем.

6.9. С момента начала действия форс-мажорных обстоятельств и при условии уведомления об этом другой стороны сроки исполнения Сторонами своих обязательств по Договору отодвигаются на

время действия таких обстоятельств и устранения их последствий.

6.10. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства обязана представить справку соответствующей Торгово-Промышленной Палаты, подтверждающую действие обстоятельств непреодолимой силы.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Во все периоды действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения без письменного разрешения Стороны, предоставляющей информацию, являющуюся ее собственностью (далее – «Конфиденциальную Информацию»), другой Стороне, получающая Сторона не имеет права раскрывать любую Конфиденциальную Информацию любым третьим лицам или использовать ее в собственных интересах или в интересах третьих лиц. Во все времена доступ получающей Стороны к Конфиденциальной Информации будут ограничены кругом тех служащих и должностных лиц получающей Стороны, которым данная информация необходима для добросовестного выполнения получающей Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

7.2. Обязательства настоящего Договора не применимы в отношении Конфиденциальной Информации, которая:

- становится общедоступной не по вине получившей ее Стороны,
- уже известна Стороне на законных основаниях или не является предметом настоящего Договора,
- подлежит раскрытию по предписанию уполномоченного органа или Суда.

7.3. Вся информация, предоставляемая по настоящему Договору, объявляется Конфиденциальной Информацией и предоставляется исключительно в целях выполнения Сторонами своих обязательств.

7.4. Оригинал и все копии предоставленной письменно Конфиденциальной Информации немедленно возвращаются получившей Стороной предоставившей Стороне по письменному запросу последней, за исключением информации, подлежащей хранению получившей Стороной в соответствии с действующим законодательством.

8. УВЕДОМЛЕНИЯ СТОРОН

8.1. Любые уведомления или иные сообщения по всем вопросам, касающимся исполнения настоящего Договора, должны быть совершены в письменной форме и переданы любым из способов, подтверждающих факт их доставки адресату по адресам, указанным в настоящем договоре.

8.2. Исполнитель вправе уведомлять Заказчика посредством авто информатора по указанным Заказчиком в настоящем договоре телефонам, а также по факсу, по электронной почте или иным способом в следующих случаях:

- наличие задолженности Заказчика;
- проведение плановых регламентных работ.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Для рассмотрения споров устанавливается претензионный порядок – претензия должна быть рассмотрена Стороной не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее регистрации.

9.2. При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок спор передается в соответствии с действующим законодательством РФ в Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

10. ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

10.1. Термины, используемые в настоящем разделе:

- Система – система электронного документооборота, обеспечивающая обмен электронными документами между Сторонами посредством телекоммуникационных каналов связи.
- Оператор электронной системы документооборота – организация, имеющая свидетельство об

аккредитации удостоверяющего центра, выданное Министерством связи и массовых коммуникаций РФ, и осуществляющая эксплуатацию и техническое обслуживание Системы, а также выполняющее все необходимые действия для стабильного функционирования Системы.

- Документы – договоры, спецификации к ним, приложения, дополнительные соглашения, соглашения и иные документы, целью которых является изменение или расторжение договоров, первичные документы на оказанные Сторонами услуги, выполненные работы, в том числе, но, не ограничиваясь, счета на оплату услуг, акты оказанных услуг, счета-фактуры, акты сверки расчетов. К документам также относятся официальные письма, в том числе, претензии.
- Электронная подпись или ЭП – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

10.2. Исполнитель и Заказчик осуществляют обмен документами в электронном виде посредством Системы. Стороны признают, что полученные ими электронные документы, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченных лиц, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.

10.3. Стороны признают, что использование в Системе средств криптографической защиты информации, которые реализуют шифрование и электронную подпись, достаточно для обеспечения конфиденциальности информационного взаимодействия сторон по защите от несанкционированного доступа и безопасности обработки информации, а также для подтверждения того, что:

- электронный документ исходит от Стороны, его передавшей (подтверждение авторства документа);
- электронный документ не претерпел изменений при информационном взаимодействии Сторон (подтверждение целостности и подлинности документа) при положительном результате проверки ЭЦП.

Факт отправки документа фиксируется и подтверждается Оператором электронной системы документооборота.

10.4. В случае подписания документов в электронном виде посредством Системы лицом, не являющимся по уставу одной из Сторон единоличным исполнительным органом, то есть, лицом, которое может представлять интересы юридического лица без доверенности, Сторона, интересы которой представляет такое лицо, должна уполномочить такое лицо посредством выдачи ему доверенности с правом подписания документов.

10.5. Возможность обмена электронными документами в Системе осуществляется Исполнителем путем заключения соответствующего договора с Оператором электронной системы документооборота. Данная возможность включает в себя приобретение, установку и поддержание работоспособности программного обеспечения, необходимых для обмена электронными документами в Системе.

10.6. Заказчик самостоятельно оплачивает средства связи и каналы связи, необходимые для работы в Системе и приобретение ЭЦП.

10.7. Заказчик принимает на себя следующие права и обязанности:

- соблюдать требования эксплуатационной документации на средства криптографической защиты информации;
- не допускать появления в компьютерной среде, где функционирует Система, компьютерных вирусов и программ, направленных на ее разрушение;
- прекращать использование скомпрометированного ключа шифрования и электронной подписи и немедленно информировать Исполнителя и Оператора электронной системы документооборота.

10.8. В случае невозможности исполнения обязательств по настоящему разделу в течение срока действия настоящего договора Стороны немедленно извещают друг друга о приостановлении обязательств.

10.9. По вопросам функционирования системы Заказчик обращается напрямую к Оператору электронной системы документооборота, уведомляя об этом Исполнителя.

10.10. Исполнитель вправе по собственному выбору осуществлять предоставление первичных документов либо посредством Системы, либо посредством порядка, указанного в разделе 6 настоящего договора.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой стороны.

11.2. Окончание срока действия Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до его окончания, включая обязательства по оплате фактически оказанных услуг.

11.3. Заказчик признает права Исполнителя на все товарные знаки и знаки обслуживания Исполнителя в связи с предоставлением Услуг связи. Заказчик в своей деятельности имеет право использовать товарные знаки Исполнителя только с его предварительного письменного согласия.

11.4. Настоящий договор может быть расторгнут по взаимному соглашению Сторон, а также любой Стороной в одностороннем порядке с письменным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней до окончания очередного периода оказания услуг. В этом случае договор считается расторгнутым с даты указанной в таком уведомлении.

11.5. В случае изменения реквизитов, юридического адреса, адреса доставки корреспонденции, исполнительного органа, организационно-правовой формы и других реквизитов, Стороны обязуются уведомлять друг друга не позднее 14 (четырнадцать) календарных дней с даты вступления таких изменений в силу.

11.6. Уведомления сторон, отправленные по адресам, указанным в разделе 17 настоящего договора, считаются полученными:

- в случае получения корреспонденции с курьером - с даты, указанной в расписке о получении;
- в случае получения корреспонденции по почте - с даты, указанной в уведомлении о вручении, либо по истечении 10 (десяти)календарных дней с даты отправки;
- в случае получения корреспонденции иным способом – с даты документа, позволяющего установить время получения документов.

12.КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контакты Исполнителя	Контактный телефон	E-mail

АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

_____	**ООО "РКС-энерго"**
Адрес регистрации:	Адрес регистрации: 187320, РФ, Ленинградская обл. Кировский р-н, г.Шлиссельбург, ул. Жука, д.3, п.204
ИНН:	Почтовый адрес:
КПП:	194044, Санкт-Петербург г, Финляндский пр-кт, дом 4а БЦ «Петровский форт», офис ООО «РКС-энерго»
ОГРН:	ИНН:3328424479
ОКПО:	КПП:470601001
Р/сч:	ОГРН: 1023301459356
Банк:	Р/сч: 40702810865000000274
БИК:	Банк: ПАО "БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"
к/сч:	БИК: 044030790

к/сч: 30101810900000000790

ПОДПИСИ СТОРОН

От _____

_____

От ООО "РКС-энерго"

Генеральный директор
_____Гайрабеков Бислан Исанович
М.П.

Приложение № 1 к договору об оказании услуг технической поддержки № _____

Список ответственных лиц, адреса электронной почты и номера телефонов ЗАКАЗЧИКА

Фамилия	Имя	Отчество	Должность	E-mail	Контактные телефоны

Подписи Сторон

От _____

_____

От ООО "РКС-энерго":

Генеральный директор
_____Гайрабеков Бислан Исанович
М.П.

Приложение № 2 к договору об оказании услуг технической поддержки №_____

Приоритеты заявок, время реакции и максимальное время на выполнение работ

Приоритет	Описание	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса не более *	Режим оказания
1	ПО полностью неработоспособно.	0,5 часа	2 часа	24x7
2	Значительная часть функций ПО не работает или наблюдается существенное снижение производительности, критичное для бизнес-процессов.	0,5 часа	4 часа	24x7
3	Частичная неработоспособность ПО для группы пользователей, несущественное снижение производительности, требуется изменение настроек/конфигурации.	2 часа	3 рабочих дня	9:00-18:00,будни
4	Консультации, плановые доработки функциональности, настройка новых сценариев, работа не связана с нарушением текущей работоспособности.	2 часа	10 рабочих дней**	9:00-18:00, будни

Исполнитель гарантирует уровень сервиса по обработке заявок с приоритетом 1 и 2 на уровне не менее 95% за календарный месяц. Отчеты предоставляются Заказчику по запросу.

*Время выполнения может быть увеличено по согласованию с Заказчиком, либо в случае, если для решения проблемы требуются действия со стороны Заказчика или третьих лиц.
** За исключением запросов, связанных с доработкой ПО. При возникновении необходимости доработки ПО или выполнения иных работ, не входящих в объем услуг по п. 1.2 Договора, Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней информирует Заказчика о невозможности выполнения работ в рамках настоящего Договора и уведомляет Заказчика о возможности выполнения данных работ по дополнительному соглашению.

Подписи Сторон

От _____

_____

От ООО "РКС-энерго":

Генеральный директор
_____Гайрабеков Бислан Исанович
М.П.

Приложение № 3 к договору об оказании услуг технической поддержки № _____

Отчет об использованных часах за отчетный период _____

№ п/п	Дата обращения	Дата выполнения	ФИО сотрудника, направившего заявку	Содержание обращения	Трудоемкость (часы)
Инцидентная поддержка					
Плановые работы					

Подписи Сторон

От _____

_____

М.П.

От ООО "РКС-энерго":

Генеральный директор

_____Гайрабеков Бислан Исанович