**ДОПОЛНЕНИЕ № 3 к Соглашению № ЕСЭн-Д-2Х-0000  
ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и адрес Исполнителя:** | |  | **Наименование и адрес Заказчика:** | |
|  | **Общество с ограниченной ответственностью « » (ООО « »)** |  |  | **Акционерное общество «ЕвроСибЭнерго» (АО «ЕвроСибЭнерго»)** |
|  | **Место нахождения:**  **Почтовый адрес:**  ИНН  КПП  ОГРН  р/с №  в  к/с №  БИК |  |  | **Место нахождения:** 663091, Россия, Красноярский край, город Дивногорск г.о., Дивногорск г., Чкалова ул., д. 165, помещ. 1  **Почтовый адрес:** 663091, Россия, Красноярский край, город Дивногорск г.о., Дивногорск г., Чкалова ул., д. 165, помещ. 1  ИНН 7706697347  КПП 997650001  ОГРН 5087746073817  р/с № 40702810700001417852  в АО «Райффайзенбанк»  к/с № 30101810200000000700  БИК 044525700 |
|  | (именуемый далее «Исполнитель») |  |  | (именуемый далее «Заказчик») |
|  | |  | **Дата подготовки:** | |
|  | **г. Москва** |  |  | **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024** |

Заказчик и Исполнитель вместе именуемые Стороны, а каждая по отдельности Сторона.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **ООО « »** |  | **ЗАКАЗЧИК:**  **АО «ЕвроСибЭнерго»** |
| **Подпись уполномоченного лица:** |  | **Подпись уполномоченного лица:** |
| **Должность: коммерческий директор** |  | **Должность: генеральный директор** |
| **Фамилия, имя:** |  | **Фамилия, имя: Хардиков М.Ю.** |
|  |  |  |
| **Дата подписания** |  | **Дата подписания** |

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

По настоящему договору возмездного оказания услуг (далее - Договор) Исполнитель окажет Заказчику услуги технической поддержки программного обеспечения Исполнителя (далее – ПО Исполнителя), спецификация которого приведена в «Приложение А: Спецификация программного обеспечения Исполнителя».

Объем услуг Исполнителя по настоящему Договору определяется выполнением задач, изложенных ниже в разделе «2. Обязанности Исполнителя», а также подготовкой и передачей Заказчику материалов, определенных в разделе «4. Материалы, подлежащие поставке Исполнителем».

## Определения

1. «Подписной период» – временной период, равный 365 или 366 дней (в зависимости от фактического количества дней в календарном году), в течение которого Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору.
2. «Первичный подписной период» - первый Подписной период с момента первичной генерации Исполнителем для Заказчика лицензионного кода (файлов и кодов доступа) для ПО Исполнителя.
3. «Очередной подписной период» - любой Подписной период, следующий после Первичного подписного периода.
4. «Рабочее время» — это рабочие часы предоставления услуг. Если явно не указано иное, то под рабочими часами принимается время с 07:00 до 16:00, с понедельника по пятницу (время московское), за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.
5. «Программные ошибки» - ошибки препятствующие, полностью или частично, работе программного обеспечения, в соответствии с его заявленной функциональностью. Такие ошибки для их регистрации и последующего устранения должны быть воспроизведены и продемонстрированы Заказчиком Исполнителю.
6. «Временное решение» - обходной альтернативный метод, позволяющий обойти системную ошибку, но не решает проблему полностью.
7. «Заплатка» - обновление программного обеспечения, включая исправление Программных ошибок и / или внесения незначительных изменений.
8. «Версия» — это новое или обновленное программное обеспечение, которое может содержать дополнительные функциональные возможности или улучшения, достаточные для замены существующего программного обеспечения. В пределах одной версии также могут быть осуществлены промежуточные выпуски программного обеспечения (далее – Выпуск), включающие Временные решения и / или Заплатки. Выпуск не является новой версией программного обеспечения.
9. Во время оказания услуг технической поддержки ПО Исполнителя применяются следующее разграничение уровня серьезности возникающих Программных ошибок в ПО Исполнителя:
10. Фатальная ошибка – критическая Программная ошибка в ПО Исполнителя, при которой ПО Исполнителя полностью неработоспособно и недоступно для использования, при этом исключено влияние технического и информационного окружения на его работоспособность. Примеры Фатальных ошибок приведены в разделе «Б.1 Фатальная ошибка» «Приложения Б: Примеры описания поведения ПО Исполнителя для разного типа ошибок».
11. Значительная ошибка – критическая Программная ошибка в ПО Исполнителя, при которой часть функционала ПО Исполнителя недоступна, либо неработоспособна. Примеры Значительных ошибок приведены в разделе «Б.2 Значительная ошибка» «Приложения Б: Примеры описания поведения ПО Исполнителя для разного типа ошибок».
12. Незначительная ошибка – несущественная Программная ошибка в ПО Исполнителя, которая не оказывает значительного влияния на работу функционала ПО Исполнителя. Примеры Незначительных ошибок приведены в разделе «Б.3 Незначительная ошибка» «Приложения Б: Примеры описания поведения ПО Исполнителя для разного типа ошибок».
13. Косметическая ошибка – несущественная Программная ошибка в ПО Исполнителя, связанная с отображением интерфейса ПО Исполнителя. Примеры Косметических ошибок приведены в разделе «Б.4 Косметическая ошибка» «Приложения Б: Примеры описания поведения ПО Исполнителя для разного типа ошибок».

## Общие положения

Оценка Исполнителя относительно выполнения объема оказываемых услуг по настоящему Договору основана на положениях, указанных ниже. Невыполнение любого из этих положений может повлиять на «7. Стоимость» и будет попадать под процедуру контроля за изменениями «9. Процедура контроля за изменениями».

1. Оказание услуг Исполнителя будет выполняться на основании методики Исполнителя.
2. Оказание услуг Исполнителя будет осуществляться на территории Российской Федерации.
3. Заказчик предоставит удаленный доступ по VPN выделенному перечню сотрудников Исполнителя к оборудованию, на котором установлено ПО Исполнителя. Этот удаленный доступ будет предоставлен в течение всего срока оказания услуг по настоящему Договору в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
4. Предоставление Исполнителем услуг технической поддержки ПО Исполнителя осуществляется по заявкам Заказчика (далее – Заявка). Регистрация Заявок производиться уполномоченным представителем Заказчика на сайте Исполнителя, расположенном по сетевому адресу \_\_\_В случае технической невозможности регистрации Заявки на сайте Исполнителя уполномоченный представитель Заказчика может направить Заявку Исполнителю одним из следующих способов:

электронным письмом по адресу:;

по телефону (для экстренных случаев).

Заявка на получение услуг поддержки считается поданной в момент получения Исполнителем зарегистрированной Заявки на сайте Исполнителя, или получения электронного письма от уполномоченного сотрудника Заказчика с описанием Заявки, заполненному по шаблону Исполнителя, или телефонного звонка от уполномоченного сотрудника Заказчика с описанием проблемы.

1. Перед направлением Заявки Исполнителю, уполномоченный специалист Заказчика должен попытаться решить проблему самостоятельно с использованием документации на ПО Исполнителя, размещенной по сетевому адресу\_\_. Направляя Заявку Исполнителю, специалисты Заказчика обязуются провести начальную классификацию проблемы и сформулировать Заявку как конкретную ошибку в работе ПО Исполнителя, не связанную с ошибками в работе окружающего обеспечения (например, программное обеспечение и оборудование, с которым взаимодействует ПО, не являющееся непосредственной составляющей частью ПО Исполнителя), например, операционная система, система управления базами данных, сетевой браузер, сетевое оборудование и т.п. При описании Заявки необходимо указать уровень серьезности проблемы и дать объективную оценку приоритетности Заявки (окончательное установление приоритета Заявки определяется Исполнителем).
2. При создании Заявки на услуги технической поддержки ПО Исполнителя Заказчику необходимо указать следующую информацию:

скриншот экрана ошибки (если есть возможность). Наличие такого скриншота существенно сокращает время на анализ проблемы и ее решение;

последовательность действий оператора ПО Исполнителя, которые привели к ошибке;

версия ПО Исполнителя, которая была использована;

если ошибка произошла при загрузке файла: предоставить файл или ссылку на этот файл;

в случае, если ошибка возникла под ролью «Администратор», то указать это;

предыстория (если она есть), которая могла повлиять на возникновение ошибки (например, создан новый справочник, добавлены права для данного пользователя, внесены изменения в настройки серверов и т.п.);

используемый сетевой браузер с указанием версии (необходимо указывать в случае проблемы с искажением отображаемых элементов).

1. Исполнитель в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента заключения настоящего Договора направит Заказчику информацию (имена и пароли), необходимую для доступа к сайту Исполнителя, расположенном по сетевому адресу [\_\_\_](https://a2nta.ru). Заказчик обязуется назначить не более 3-х (трех) уполномоченных специалистов Заказчика, которые будут осуществлять регистрацию Заявок на техническую поддержку ПО Исполнителя. Заказчик обязуется не разглашать третьим лицам и не использовать полученную от Исполнителя информацию, необходимую для доступа к сайту Исполнителя, по истечении срока действия настоящего Договора и / или в случае его досрочного расторжения.
2. Исполнитель вправе отказать в оказании услуги технической поддержки ПО Исполнителя по Заявке Заказчика, в случае нарушения Заказчиком порядка предоставления запроса, предусмотренного настоящим Договором.
3. Услуги поддержки ПО Исполнителя по настоящему Договору не включают в себя, например, следующее:
4. поддержка любого оборудования (например, серверы, накопители, свитчи и др.);
5. установка и переустановка серверных операционных систем, дисковых систем;
6. переустановка ПО Исполнителя в случае его повреждения, за исключением вины Исполнителя;
7. меры по исправлению ошибок после внесения изменений в технологические и бизнес-процессы Заказчика, версии технических средств или программного обеспечения, которые должны соответствовать или согласовываться с ПО Исполнителя.
8. В обязанности Исполнителя не входит исправление ошибок или дефектов, которые:
9. являются результатом неправильного использования ПО Исполнителя;
10. вызванные использованием программного обеспечения совместно с ПО Исполнителя или оборудования, которое не было предварительно письменно согласовано с Исполнителем;
11. являются результатом изменений в технологические процессы Заказчика, версии технических средств или программного обеспечения, которые должны работать совместно тем или иным способом с ПО Исполнителя;
12. вызванные несовместимостью программного обеспечения третьих компаний с ПО Исполнителя;
13. является результатом изменений, внесенных в операционные системы (включая исправления и обновления) платформ, которые являются основными для ПО Исполнителя, что не было предварительно согласовано с Исполнителем.
14. В случаях, когда при предварительном диагностировании невозможно определить причины или ошибки в работе ПО Исполнителя, Исполнитель соглашается предоставлять Заказчику дополнительную поддержку в случае обоснованной Заявки Заказчика для того, чтобы предоставить Заказчику помощь в определении причины или происхождения проблемы, при условии оплаты таких дополнительных услуг Исполнителя Заказчиком согласно предварительно согласованных условий оплаты таких услуг. Если выявленная в ходе таких дополнительных услуг Исполнителя причина или происхождение проблемы в работе ПО Исполнителя относится к ПО Исполнителя, то стоимость такой дополнительной услуги Исполнителя признается ничтожной и покрывается объемом услуг по поддержке по настоящему Договору.
15. Исполнитель будет время от времени информировать Заказчика о новых версиях ПО Исполнителя. Заказчик единственный, кто принимает решение об обновлении ПО Исполнителя. Поскольку установка новых версий ПО Исполнителя может нарушать рабочие процессы Заказчика, то время и условия установки будут обсуждаться и согласовываться Заказчиком и Исполнителем заблаговременно.
16. Исполнитель не обязан предоставлять услуги поддержки по настоящему Договору, если выясниться факт того, что ПО Исполнителя было изменено или сконфигурировано без предварительного письменного согласия Исполнителя.

# ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Услуги Исполнителя по настоящему Договору будут состоять из выполнения следующих задач:

## Техническая поддержка ПО Исполнителя

**Описание:** в рамках данного этапа Исполнитель по Заявкам Заказчика будет осуществлять диагностику и устранение выявленных Заказчиком Программных ошибок в ПО Исполнителя путем внесения исправлений и Временных решений, разработку Заплаток для устранения Программных ошибок и их внедрении в ПО Исполнителя, установленного у Заказчика, в соответствии с уровнем серьезности выявленной Программной ошибки, классифицируемой Исполнителем:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень серьезности Программной ошибки** | **Время реакции Исполнителя (\*) (рабочие часы)** | **Способ решения** | **Обязательства Исполнителя по предоставлению решения на ошибки (рабочие дни)** |
| Фатальная ошибка | 2 (два) | Временное решение и / или Заплатка | Временное решение: не позже \_\_  Заплатка: не позже \_\_\_ |
| Значительная ошибка | 4 (четыре) | Временное решение и / или Заплатка | Временное решение: не позже \_\_ Заплатка: не позже \_\_ |
| Незначительная ошибка | 4 (четыре) | Внедрение в следующей Версии программы | Временное решение: не позже \_\_ Заплатка: не позже \_\_ |
| Косметическая ошибка | 8 (восемь) | Внедрение в следующей Версии программы | Сообщение решения о внедрении в течение первого месяца |

(\*) Время реакции Исполнителя – это максимальный срок с момента получения Заявки Заказчика, в течении которого Исполнитель обязуется начать обслуживание этой Заявки.

Исполнитель сохраняет за собой право отсрочить внедрение изменений для Косметических ошибок до запланированного выпуска новой Версии программного обеспечения.

Оказание этой услуги может осуществляться удаленно, без непосредственного посещения Исполнителем Предприятия Заказчика.

**Критерии завершения:** выполнение этой задачи закончится в конце периода оказания услуг, согласно разделу 6 «Предполагаемый график», настоящего Договора.

**Результаты и материалы:** нет.

## Консультации Заказчика

**Описание:** Исполнитель по запросу Заказчика будет оказывать консультационные услуги Заказчику по использованию и настройке ПО Исполнителя.

Предполагается, что такие консультационные услуги будут ограничены 8 (восемью) человеко-часами работ Исполнителя в месяц. В случае если реализация запроса Заказчика превышает указанный объем предоставляемых в рамках настоящей задачи человека-часов, то Исполнитель вправе квалифицировать такой запрос как Запрос на изменение и в соответствии с разделом 9 «Процедура контроля за изменениями» настоящего Договора, предоставить коммерческое предложение на его реализацию.

**Критерии завершения:** выполнение этой задачи закончится в конце периода предоставления услуг, согласно разделу 6 «Предполагаемый график», настоящего Договора.

**Результаты и материалы:** нет.

# ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик предоставит / выполнит изложенные ниже задачи и условия для обеспечения эффективного выполнения Исполнителем своих задач по настоящему Договору. Выполнение этих задач и условий Заказчиком будет бесплатным для Исполнителя, при этом Исполнитель сможет оказать услуги для Заказчика только при условии соблюдения всех нижеизложенных требований.

## Общие положения

Заказчик не имеет права устанавливать никакого другого программного обеспечения на оборудовании, используемым для ПО Исполнителя, без предварительного письменного согласования Исполнителя.

## Координатор Заказчика

Перед началом работ по настоящему Договору Заказчик назначит координатора, через которого будут осуществляться все коммуникации по всем услугам по настоящему Договору (если не будет определено иного по согласованию Сторон) и который будет иметь все необходимые полномочия от лица Заказчика принимать решения и выполнять все оперативные действия по настоящему Договору.

## Доступ к информации и персоналу Заказчика

Заказчик обеспечит доступ к информации, необходимой для эффективного выполнения задач Исполнителя.

# МАТЕРИАЛЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПОСТАВКЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

По настоящему Договору Исполнитель не предоставляет каких-либо материалов Заказчику.

# КРИТЕРИИ ЗАВЕРШЕНИЯ

Услуги по настоящему Договору будут считаться оказанными по наступлению любого из перечисленных ниже событий:

* Дата начала услуг по Договору, как определено в разделе «6. Предполагаемый график», плюс 3 (три) рабочих дня плюс продолжительность Подписного периода, или
* Заказчик или Исполнитель остановит оказание услуг в соответствии с положениями Соглашения.

# ПРЕДПОЛАГАЕМЫЙ ГРАФИК

**Дата начала услуг по Договору:** через 3 (три) рабочих дня после подписания настоящего Договора обеими Сторонами.

**Дата окончания услуг по Договору:** через срок, равный 3 (трем) рабочим дням плюс продолжительность Подписного периода после подписания настоящего Договора обеими Сторонами.

# СТОИМОСТЬ

Фиксированная стоимость услуг Исполнителя по настоящему Договору на Первичный подписной период составляет ХХХХ (ХХХХ) рублей.

# ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата услуг Исполнителя по настоящему Договору не производится.

# ПРОЦЕДУРА КОНТРОЛЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЯМИ

Изменения услуг, указанных в настоящем Договоре, в том числе включение дополнительных услуг или отказ от некоторых услуг, описываются в запросе на внесение изменений в настоящий Договор (далее - Запрос). В Запросе указывается тип изменения, основание для внесения изменения и влияние, которое изменение окажет на настоящий Договор. Сторона, подающая Запрос, должна провести его внутреннее согласование до подачи другой Стороне. Сторона, получающая Запрос, должна либо принять Запрос для выполнения или дальнейшего изучения, либо отвергнуть его. В некоторых случаях, до того, как Исполнитель или Заказчик приступит к рассмотрению Запроса, Исполнитель или Заказчик может сообщить другой Стороне о дополнительных затратах, связанных с рассмотрением Запроса. В случае если Запрос будет согласован Сторонами и принят к исполнению, то он должен быть оформлен как Дополнение к настоящему Договору и подписан обеими Сторонами.

Любое изменение, вносимое в настоящий Договор, может повлечь за собой изменение в стоимости, времени оказания услуг или других условий.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А: СПЕЦИФИКАЦИЯ Программного обеспечения исполнителя

Настоящее приложение определяет перечень программного обеспечения Исполнителя.

## А.1 Программное обеспечение Исполнителя

Следующая таблица определяет перечень и количество лицензий ПО Исполнителя, приобретенного Заказчиком у Исполнителя по отдельному Лицензионному договору, на которое распространяются услуги технической поддержки по настоящему Договору.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Тип** | **Кол-во** |
| 1. |  | серверная |  |
|  |  | пользовательская |  |
|  |  | пользовательская |  |
| 2. |  | пользовательская |  |

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б: Примеры ОПИСАНИЯ поведения ПО Исполнителя для разного типа ошибок

Настоящее приложение содержит примеры описания поведения ПО Исполнителя для разных типов классификации ошибок.

## Б.1 Фатальная ошибка

Настоящий раздел содержит примеры описания поведения ПО Исполнителя как при возникновении фатальной ошибки, так и примеры описания поведения ПО Исполнителя, которые не попадают под определение фатальной ошибки.

Фатальной ошибкой ПО Исполнителя является, например:

* при попытке обращения к странице авторизации ПО Исполнителя появляется сообщение о системной ошибке, ни один пользователь ПО Исполнителя не может авторизоваться в ПО Исполнителя, проблема не связана с ИТ-окружением и серверами, на которых развернуто ПО Исполнителя. На экране входа в ПО Исполнителя появляется системная ошибка в красном окне.

Фатальной ошибкой ПО Исполнителя не является, например:

* при попытке обращения к ПО Исполнителя появляется ошибка уровня сервера об отсутствии связи с сервером базы данных (проблема ИТ-окружения);
* при попытке обращения к ПО Исполнителя появляется ошибка уровня сервера о проблемах, связанных сетевой инфраструктурой и ее настройками (проблема ИТ-окружения);
* при попытке обращения к ПО Исполнителя появляется ошибка, связанная с тем, что пользователь ПО Исполнителя использует не поддерживаемый браузер;
* от одного до пяти пользователей при входе в ПО Исполнителя видят системную ошибку, но при этом для остальных пользователей ПО Исполнителя остается работоспособным;
* при входе в ПО Исполнителя пользователи видят системную ошибку на стартовой странице, но при этом все другие страницы ПО Исполнителя работают без ошибок и открываются по прямым ссылкам;
* в ПО Исполнителя наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием или просмотром данных.

## Б.2 Значительная ошибка

Настоящий раздел содержит примеры описания поведения ПО Исполнителя как при возникновении значительной ошибки, так и примеры описания поведения ПО Исполнителя, которые не попадают под определение значительной ошибки.

Значительной ошибкой ПО Исполнителя является, например:

* недоступны страницы Рабочего стола ПО Исполнителя, Дерева проектов, Карточки объекта – при обращении к ним отображается системная ошибка. При этом остальные страницы ПО Исполнителя доступны по прямым ссылкам;
* не выполняются операции создания и сохранения новых объектов в дереве проектов, записей справочников, дискуссий, согласований, отчетов в ПО Исполнителя;
* системная ошибка при открытии отчета из модуля в основном вертикальном меню ПО Исполнителя.

Значительной ошибкой ПО Исполнителя не является, например:

* не открывается ранее сохраненный в ПО Исполнителя отчет, но при этом если создать отчет с такими же свойствами заново, то он работоспособен и доступен;
* страница ПО Исполнителя не открывается, так как пользователь использует неподдерживаемый браузер;
* операции по созданию или редактированию сущностей ПО Исполнителя не выполняются, так как пользователю не предоставлены права совершать данные операции;
* в ПО Исполнителя наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием или просмотром данных.

## Б.3 Незначительная ошибка

Настоящий раздел содержит примеры описания поведения ПО Исполнителя при возникновении незначительной ошибки.

Незначительной ошибкой ПО Исполнителя является, например:

* не выполняется наследование значения реквизита из родительского объекта в дочерний;
* не сохраняется изменение параметров виджета в Редакторе дашбордов;
* не отображается лента событий на Рабочем столе ПО Исполнителя;
* не сохраняются изменения названия и описания объектов, дискуссий, согласований;
* не меняется порядок отображения горизонтальных связей на странице Карточки объекта в соответствии с порядком, заданным в параметрах типа объекта в Администрировании;
* некорректное отображение разрешений и запретов в отчете по правам пользователя при одновременном использовании нескольких фильтров;
* оставшийся активным запрос ответа в дискуссии в списке Входящих сообщений на Рабочем столе ПО Исполнителя, при том, что пользователь уже предоставил ответ;
* в ПО Исполнителя наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием или просмотром данных.

## Б.4 Косметическая ошибка

Настоящий раздел содержит примеры описания поведения ПО Исполнителя при возникновении косметической ошибки.

Косметической ошибкой ПО Исполнителя является, например:

* опечатка в названии или тексте элементов интерфейса ПО Исполнителя;
* некорректная верстка страниц системы, при которой не видны названия элементов интерфейса ПО Исполнителя;
* некорректное отображение элемента ПО Исполнителя, связанное с обновлениями или особенностями работы в конкретном браузере;
* некорректное отображение элемента ПО Исполнителя, связанное с работой на устройстве с небольшим разрешением экрана.