**СЕРВИСНЫЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на комплексное прикладное программное обеспечение**

**управления логистическими процессами Qguar**

**г. Минск, Республика Беларусь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 года**

**Торговое унитарное предприятие «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «МИНСК КРИСТАЛЛ ТРЕЙД»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице заместителя директора по техническим вопросам Разгонова Александра Викторовича, действующего по доверенности № 203 от 24.12.2024, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполни­тель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем совместно «Стороны», а каждая в отдельности - "Сторона", заключили насто­ящий сервисный договор на комплексное прикладное программное обеспечение управления логистиче­скими процессами Qguar (далее по тексту - "договор") о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
	1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги по сервисному обслуживанию ком­плексного прикладного программного обеспечения управления логистическими процессами Qguar (далее по тексту - "Система Qguar"), а Заказчик обязуется принять услуги, оказанные Исполни­телем, и своевременно оплатить Исполнителю их стоимость.
	2. Система Qguar, сервисное обслуживание которой осуществляется по настоящему договору, со­стоит из следующих отдельных программных модулей:

- модуля управления складом Qguar WMS Pro (далее по тексту - "модуль Qguar WMS Pro");

**- модуля визуализации складских процессов Qguar Dashboard** (далее по тексту - "модуль Qguar Dashboard");

**- модуля управления транспортной площадкой Qguar YMS** (далее по тексту - "модуль Qguar YMS");

**- модуля управления транспортом Qguar TMS** (далее по тексту - "модуль Qguar TMS").

* 1. Сервисное обслуживание Системы Qguar осуществляется в соответствии с условиями настоя­щего договора и "Принципами сервисного обслуживания", приведенными в Приложении № 1 к настоя­щему договору, которое является его неотъемлемой частью. Толкование терминов, используемых в настоящем договоре, осуществляется в соответ­ствии с "Принципами сервисного обслуживания", приведенными в Приложении № 1 к настоящему дого­вору.
	2. Индивидуальные параметры Системы Qguar и услуг по сервисному обслуживанию, в соответствии с которыми осуществляется сервисное обслуживание Системы Qguar по настоящему договору, указы­ваются в "Спецификации индивидуальных параметров сервисного обслуживания", приведенной в При­ложении № 2 к настоящему договору, которое является его неотъемлемой частью.
	3. Настоящий договор заключен по результатам проведенной процедуры закупки № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.2025.
1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
	1. Исполнитель приступает к оказанию услуг по сервисному обслуживанию в рамках настоящего дого­вора начиная с и осуществляет сервисное обслуживание в рамках настоя­щего договора на протяжении 12 (двенадцати) календарных месяцев по включительно.
	2. В рамках сервисного обслуживания по настоящему договору Исполнитель обеспечивает Заказ­чику безотказное реагирование на возможные сбои в работе Системы Qguar независимо от причин их возникновения, а также устранение возникших сбоев в сроки и на условиях, установленных настоящим договором.
	3. В рамках ежемесячной стоимости услуг по сервисному обслуживанию, установленной согласно п.п. 3.1 настоящего договора, Исполнитель предоставляет Заказчику следующий ежемесячный ненакопительный объём услуг по сервисному обслуживанию Системы Qguar:

- устранение Системных Ошибок;

- содействие пользователям Заказчика в устранении последствий аварий, независимо от причин их возникновения, в объеме, касающемся восстановления работы Системы Qguar;

- телефонные консультации по вопросам нарушений в работе Системы Qguar;

- гарантированное время реакции на аварии, независимо от причин их возникновения;

- анализ и выяснение проблем, возникающих в связи с ошибками при обслуживании внутри баз данных и операционной системы, если такие ошибки оказывают влияние на работу Системы Qguar;

- адаптация Системы Qguar к новым версиям операционной системы;

- телефонные консультации по вопросам эксплуатации Системы Qguar;

- телефонные консультации по изменению и расширению Системы Qguar;

- доступ к приложению Qsupport, обеспечивающему слежение за заявками через Интернет;

- гарантированное время устранения аварий по причине Системных Ошибок;

* 1. Услуги по сервисному обслуживанию предоставляются Исполнителем в режиме удаленного до­ступа с использованием телекоммуникационной связи, а также посредством телефонной связи и/или электронной почты.
	2. На весь период оказания услуг по сервисному обслуживанию Заказчик предоставляет Исполни­телю удаленный доступ к Системе Qguar и ее окружению, а также обеспечивает надлежащую работу со стороны Заказчика телекоммуникационной связи, необходимой для осуществления удаленного доступа, в соответствии с условиями п. 2.6 настоящего договора.
	3. Предоставляемый Заказчиком удалённый доступ и обеспечиваемая Заказчиком телекоммуника­ционная связь должны соответствовать следующим характеристикам:

- Интернет-канал должен обеспечивать пропускную способность информации не менее 100 Кбит/с;

- Исполнителю должен быть обеспечен доступ к серверу СУБД Oracle и приложений Системы Qguar через удаленный рабочий стол;

- Исполнителю должна быть предоставлена отдельная учетная запись для работы на указанном сер­вере с правами доступа администратора;

- под окружением Системы Qguar понимается операционная система, СУБД Oracle, а также аппарат­ная часть компьютерного оборудования, на котором установлена Система Qguar, и любое другое программное обеспечение, которое использует Заказчик и которое установлено на том же компью­терном оборудовании, что и Система Qguar, или которое взаимосвязано с Системой Qguar.

* 1. Заказчик предоставляет Исполнителю всю возможную информацию об аварии в Системе Qguar, ее возникновении, влиянии на работу Системы Qguar, информацию о состоянии Системы Qguar, ее функционировании, программном и аппаратном окружении, а также по запросу Исполнителя любую дру­гую информацию относительно Системы Qguar, если такая информация необходима или может ока­заться полезной Исполнителю для предоставления услуг по настоящему договору.
	2. Исполнитель гарантирует Заказчику соблюдение установленных Приложением № 2 сроков реак­ции на аварии и сроков устранения аварий по причине Системных Ошибок при условии надлежащего выполнения Заказчиком своих обязательств, установленных п.п. 2.6-2.7 настоящего договора и Прило­жением № 1 к настоящему договору.
1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
	1. Ежемесячная стоимость услуг по сервисному обслуживанию в объёме, установленном п. 2.3 насто­ящего договора, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ белорусских рублей, кроме того НДС в размере 20% - \_\_\_\_\_\_\_ рублей, итого с НДС – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ белорусских рублей в месяц. В течение срока действия договора ежемесячная стоимость услуг является фиксированной и неизменной.
	2. Ежемесячная стоимость услуг по сервисному обслуживанию за первый и последний месяц оказа­ния услуг по сервисному обслуживанию в рамках настоящего договора определяется пропорционально количеству календарных дней, в течение которых осуществлялось оказание услуг по сервисному обслу­живанию в соответствующем месяце.
	3. Ежемесячная стоимость услуг по сервисному обслуживанию фиксируется Сторонами в акте сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный месяц.
	4. Общая сумма договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ белорусских рублей с НДС и будет складываться из сумм всех актов сдачи-приемки оказанных услуг**.**
	5. Оплата услуг по сервисному обслуживанию осуществляется Заказчиком ежемесячно путем пере­числения денежных средств в белорусских рублях на расчетный счет Исполнителя на условиях отсрочки платежа **сроком на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** от даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.
	6. Если по вине Исполнителя акты сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный месяц не могут быть подписаны до 10 (десятого) числа включительно месяца, следующего за отчетным, срок оплаты, уста­новленный п. 3.5 настоящего договора, переносится на время задержки по вине Исполнителя.
	7. В случае нарушения Заказчиком установленного согласно п. п. 3.5 настоящего договора срока оплаты услуг по сервисному обслуживанию более чем на 14 (четырнадцать) календарных дней Испол­нитель имеет право приостановить оказание услуг по сервисному обслуживанию до полного погашения Заказчиком существующей задолженности. О приостановлении услуг по сервисному обслуживанию Ис­полнитель в письменном виде уведомляет Заказчика не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента такого приостановления.
	8. Заказчик не освобождается от оплаты услуг по сервисному обслуживанию за период времени, в течение которого оказание услуг по сервисному обслуживанию было невозможно вследствие невыпол­нения Заказчиком встречных требований, установленных п. п. 2.6 настоящего договора и Приложе­нием № 1 к настоящему договору.
2. **ПОРЯДОК ПРИЁМКИ-ПЕРЕДАЧИ УСЛУГ**
	1. Приемка-передача услуг по сервисному обслуживанию, оказанных Исполнителем в рамках насто­ящего договора, осуществляется Сторонами ежемесячно в последний рабочий день месяца. По резуль­татам приемки-передачи услуг за отчетный месяц Стороны составляют акт приемки-передачи услуг, ока­занных в отчетном месяце.
	2. Подготовка актов приемки-передачи является обязанностью Исполнителя. Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с момента предоставления ему акта приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц должным образом подписать со своей стороны и передать Исполнителю один экземпляр такого акта, или в тот же срок предоставить письменный мотивированный отказ от его подпи­сания.
	3. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания акта приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц Исполнитель обязуется устранить возникшие по его вине нарушения, после чего Стороны осуществляют подписание акта приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц в порядке, предусмотренном п. п. 4.2 настоящего договора.
	4. В случае не предоставления Заказчиком в срок, установленный п. 4.2 настоящего договора, под­писанного акта приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц или мотивированного отказа от подписания такого акта, услуги, оказанные Исполнителем в отчетном месяце, считаются принятыми За­казчиком без каких-либо замечаний, а сам акт приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц считается должным образом подписанным Сторонами, если он подписан только Исполнителем.
3. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**
	1. Стороны установили, что к конфиденциальной относится следующая информация, полученная Сторонами друг от друга в ходе выполнения настоящего договора:

- информация о системных кодах Системы Qguar, архитектуре и внутреннем содержании файлов Си­стемы Qguar, а также другая техническая информация, знание которой может способствовать созда­нию, производству или вводу в оборот компьютерной программы, существенно похожей на Систему Qguar формой выражения;

- информация о предмете и условиях настоящего договора, а также любые другие сведения, получен­ные Сторонами друг от друга в ходе выполнения настоящего договора и определенные Сторонами как конфиденциальные в соответствующих протоколах, подписанных в двустороннем порядке.

* 1. К конфиденциальной информации не относятся сведения, которые без участия Сторон были или будут опубликованы в официальных, служебных или общедоступных источниках информации или рас­пространены другим способом, а также сведения, которые были или будут получены Сторонами от тре­тьих лиц.
	2. Конфиденциальная информация может использоваться Сторонами только для целей, непосред­ственно установленных настоящим договором. Конфиденциальная информация может быть разгла­шена или передана третьим лицам только по письменному согласованию Сторон, за исключением слу­чаев, установленных п. п. 5.4-5.6 настоящего договора.
	3. Исполнитель имеет право без предварительного письменного согласования с Заказчиком предо­ставлять разработчику Системы Qguar информацию, содержащуюся в настоящем договоре и в прило­жениях к нему, а также информацию, связанную с исполнением Сторонами своих обязательств по насто­ящему договору в части, непосредственно касающейся разработчика Системы Qguar.
	4. Исполнитель имеет право без предварительного письменного согласования с Заказчиком предо­ставлять информацию, содержащуюся в настоящем договоре и в приложениях к нему, а также инфор­мацию, связанную с исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему договору, субподряд­ным организациям, привлеченным Исполнителем для оказания услуг по настоящему договору, в части, непосредственно касающейся таких субподрядных организаций, при условии, что такие субподрядные организации письменно обязались соблюдать условия конфиденциальности.
	5. Условия конфиденциальности не распространяются на случаи получения у компетентных госу­дарственных органов необходимых для исполнения настоящего договора разрешений и согласований, предоставления установленной обязательной финансовой или другой отчетности, на другие случаи, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь и действующим законода­тельством стран, резидентами которых являются разработчик Системы Qguar и субподрядные органи­зации, привлеченные Исполнителем для оказания услуг по настоящему договору, а также на случаи разглашения условий настоящего договора финансовым и правовым консультантам, которые пись­менно обязались соблюдать условия конфиденциальности.
	6. Условия конфиденциальности сохраняют свою силу в течение 3 (трех) лет после завершения срока действия или досрочного расторжения настоящего договора.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору ви­новная Сторона несет ответственность, установленную настоящим договором, а также нормами дей­ствующего законодательства Республики Беларусь.
	2. За несвоевременное исполнение своих обязательств по настоящему договору виновная Сторона уплачивает другой Стороне пеню в размере 0,1% от стоимости несвоевременно выполненного обяза­тельства за каждый день просрочки.
	3. Ответственность виновной Стороны за убытки, причиненные другой Стороне вследствие неиспол­нения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему договору, ограничивается разме­ром фактически понесенных другой Стороной реальных убытков. Виновная Сторона не несет ответ­ственности за упущенную другой Стороной выгоду и/или моральный вред.
	4. Ответственность виновной Стороны за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обя­зательств по настоящему договору в любом случае не может быть выше стоимости таких обязательств, установленной настоящим договором.
	5. Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков оказания услуг по настоящему дого­вору, если такое нарушение явилось следствием приостановления услуг по вине Заказчика согласно п. 3.7 настоящего договора, либо было вызвано несоблюдением Заказчиком своих обязательств, установ­ленных п. п. 2.6-2.7 настоящего договора и/или Приложением № 1.
	6. Все споры и разногласия, возникшие в результате исполнения настоящего договора или в связи с ним, будут решаться Сторонами путем переговоров. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров обязателен для Сторон. Срок рассмотрения и ответа на претензию составляет 10 календарных дней с момента ее получения. Если Стороны не могут прийти к соглашению, каж­дая из Сторон имеет право передать возникший спор на рассмотрение в экономический суд г. Минска в соответ­ствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.
2. **ФОРС - МАЖОР**
	1. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы, ко­торая не зависит от воли Сторон), а именно: войны, военных действий, гражданских беспорядков, бло­кады, эмбарго, валютных ограничений, забастовок, локаутов, пожаров, наводнений, других стихийных бедствий или сезонных природных явлений, а также действий государств или местных органов власти, препятствующих исполнению Сторонами своих обязательств, в том числе введения дополнительных или изменения существующих ставок пошлин, налогов, сборов или других обязательных платежей, ко­торые непосредственно отражаются на формировании себестоимости услуг по настоящему договору, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему дого­вору, если такое неисполнение явилось следствием действия вышеуказанных обстоятельств.
	2. Сторона, для которой возникли форс-мажорные обстоятельства, должна в течение 10 (десяти) календарных дней известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, которые препятствуют исполнению взятых на себя обязательств по настоящему договору. Несвоевременное уведомление о наступлении форс-мажорных обстоятельств лишает заинтересованную Сторону права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства как на основание, освобождающее от ответственности за неисполне­ние своих обязательств по настоящему договору.
	3. Надлежащим доказательством наличия форс-мажорных обстоятельств и их продолжительности является справка, выданная соответствующей региональной торгово-промышленной палатой или упол­номоченным государственным органом.
	4. В случае, когда действие форс-мажорных обстоятельств продолжается более 60 (шестидесяти) календарных дней, каждая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от договора и не несет ни­какой ответственности за такое расторжение, при условии, что она письменно уведомит об этом другую Сторону не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты расторжения. При этом Стороны производят взаиморасчеты по обязательствам, фактически выполненным на момент рас­торжения настоящего договора.
3. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами взятых на себя обязательств по настоящему договору.
	2. Досрочное растор­жение настоящего договора в одностороннем порядке допускается в случаях, установленных действу­ющим законодательством Республики Беларусь или прямо предусмотренных настоящим договором.
	3. Каждая из Сторон вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от настоящего договора, письменно уведомив об этом другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения. В этом случае Стороны не позднее даты расторжения настоящего договора производят взаиморасчеты по обязательствам, фактически выполненным по настоящему договору на дату его расторжения.
	4. В случае ненадлежащего выполнения со стороны Заказчика встречных требований, установлен­ных п. п. 2.6-2.7 настоящего договора или Приложением № 1 к нему, Исполнитель направляет Заказчику письменное требование об устранении выявленных нарушений. Если Заказчик в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты требования Исполнителя не устранит выявленных нарушений, Исполнитель имеет право расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Заказчика за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения.
	5. Истечение срока действия или досрочное расторжение настоящего договора не освобождает ви­новную Сторону от ответственности за нарушение своих обязательств по настоящему договору, если такое нарушение имело место до истечения срока действия или досрочного расторжения настоящего договора, а также если условиями настоящего договора или нормами действующего законодательства Республики Беларусь предусмотрено сохранение в силе таких обязательств и после истечения срока действия или досрочного расторжения настоящего договора.
4. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯА**
	1. Ни одна из Сторон не имеет права передавать свои права и обязанности по настоящему договору третьим лицам без предварительного письменного согласования с другой Стороной.
	2. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
	3. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь в том слу­чае, если они совершены в письменной форме и надлежащим образом подписаны обеими Сторонами.
	4. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему договору, совершенные в письменной форме и должным образом подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемыми частями насто­ящего договора.
	5. Настоящий договор, приложения, изменения и дополнения к нему, а также другие документы, свя­занные с исполнением настоящего договора, подписанные Сторонами посредством факсимильной связи, имеют юридическую силу до момента обмена Сторонами оригиналами. Стороны обязаны обменяться оригиналами документов в течение 20 календарных дней с момента их подписания.
	6. В отношении персональных данных, полученных Исполнителем от Заказчика в ходе исполнения настоящего договора, Исполнитель обязан соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке. Исполнитель обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных».
	7. В случаях, не урегулированных настоящим договором Стороны руководствуются нормами дей­ствующего законодательства Республики Беларусь.
5. **ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

Приложение № 1. Принципы сервисного обслуживания.

Приложение № 2. Спецификация индивидуальных параметров сервисного обслуживания.

1. **АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Торговое унитарное предприятие «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «МИНСК КРИСТАЛЛ ТРЕЙД»** Юридический адрес: 220030, г. Минск, ул. Октябрьская, д.15, каб. 42Почтовый адрес: 220088, г. Минск, ул. Смоленская, 15, офис 406Тел./факс: +375 17 291-09-52, e-mail: office@alcotrade.byр/с BY35 BELB 3012 0058 6200 9022 6000 BELBBY2Xв ОАО «Банк БелВЭБ», г. Минск, пр-т Победителей, 29УНП 192554532\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Разгонов | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение №1**

**к сервисному договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от \_\_\_.\_\_\_.2025**

**ПРИНЦИПЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ**

Для целей сервисного договора, дополнений и приложений к нему, Стороны используют термины в сле­дующем значении:

1. Система Qguar - комплексное прикладное программное обеспечение управления логистическими процессами Qguar, состоящее из отдельных программных модулей.

Модули Системы Qguar:

- модуль управления складом Qguar WMS Pro;

- модуль визуализации складских процессов Qguar Dashboard;

- модуль управления транспортной площадкой Qguar YMS;

- модуль управления транспортом Qguar TMS.

1. Сервисное обслуживание - комплекс услуг, направленных на поддержание состояния готовности, осуществление реакции на аварии в Системе Qguar, устранение аварий в Системе Qguar, достиже­ние работоспособности Системы Qguar, а также на уменьшение вероятности наступления аварии в Системе Qguar. Сервисное обслуживание не включает в себя действий по администрированию, про­филактике и/или консервации оборудования, операционной системы, баз данных и компьютерной сети.
2. Нормальное состояние готовности - состояние, при котором Исполнитель может принять заявку, т.е. любой рабочий день с понедельника по пятницу с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин. Рабочие дни определяются согласно действующему законодательству Республики Беларусь для пятидневной ра­бочей недели.
3. Расширенное состояние готовности (если действует) - состояние вне нормального состояния готов­ности, при котором Исполнитель может принять заявку об аварии класса А на мобильный телефон. Дежурный специалист Исполнителя в расширенном состоянии готовности, в случае потребности, подключает интервенционную группу, которая может предпринять комплекс действий в таком же объ­еме, как группа специалистов Исполнителя, работающая в нормальном состоянии готовности. Расширенное состояние готовности распространяется только на следующие действия Исполнителя:

- прием заявок Заказчика об авариях класса А;

- реагирование на заявки Заказчика об авариях класса А;

- устранение аварий класса А.

Действие расширенного состояния готовности может распространяться на состояние вне нормаль­ного состояния готовности, т.е. на рабочие дни с 0:00 до 8:00 и с 18.00 до 24.00, а также на выходные, праздничные и нерабочие дни с 0.00 до 24.00. Рабочие, выходные, праздничные и нерабочие дни определяются согласно законодательству Республики Беларусь для пятидневной рабочей недели. Действие расширенного состояния готовности указывается в Спецификации индивидуальных пара­метров сервисного обслуживания (Приложение № 2 к сервисному договору).

1. Авария - ситуация, при которой полностью или частично нарушена работоспособность Системы Qguar.

Классификация аварий:

- Класс А - критические аварии, т.е. аварии ключевых элементов Системы Qguar, которые вызвали полную неработоспособность Системы Qguar и задерживают текущую операционную деятельность Заказчика (business critical);

- Класс В - аварии важных элементов Системы Qguar, которые серьезно затрудняют ее применение, но не блокируют ее использования в текущей операционной деятельности Заказчика;

- Класс С - аварии, которые затрудняют работу только с фрагментом Системы Qguar и не влияют су­щественно на текущую операционную деятельность Заказчика.

1. Заявка - уведомление Заказчиком об аварии.
2. Реагирование/реакция - начало оказания услуг Исполнителем, направленных на устранение аварии, подтвержденное наделением номера заявке.
3. Время реагирования/реакции - максимальное время между уведомлением об аварии и началом ре­агирования, которое исчисляется в нормальном состоянии готовности, а при условии активации рас­ширенного состояния готовности - также в расширенном состоянии готовности для реагирования на аварии класса А.
4. Ремонт/устранение - приведение Системы Qguar в работоспособное состояние.
5. Время ремонта/устранения - максимальное время устранения аварий, которое исчисляется с мо­мента истечения времени реагирования. Время устранения исчисляется в нормальном состоянии готовности, а при условии активации расширенного состояния готовности - также в расширенном состоянии готовности для устранения аварий класса А.
6. Обхождение аварии - временное решение либо альтернативный способ действия, целью которого является выполнение задач Системы Qguar, нарушенных аварией.
7. Работоспособность Системы Qquar- состояние, при котором Система Qguar функционирует в соот­ветствии с ее назначением - безошибочно и без сбоев.
8. Системная Ошибка - ошибка, вызвавшая нарушение функционирования Системы Qguar и отвечаю­щая одновременно всем нижеуказанным условиям:

- данная ошибка является стойкой, т.е. ей присуща повторяемость и ее можно воспроизвести на дру­гом компьютерном оборудовании с техническими характеристиками и программным окружением, со­ответствующим согласованной Сторонами действующей технической спецификации;

- данная ошибка не вызвана ненадлежащим использованием Системы Qguar либо компьютерного оборудования, на котором она установлена, либо прямым, не согласованным с Исполнителем, вмеша­тельством в базу данных, содержание или архитектуру файлов Системы Qguar;

- данная ошибка не вызвана неправильной работой компьютерного оборудования, на котором уста­новлена Система Qguar, либо неправильной работой операционной системы, системы управления базой данных либо интерфейсов к Системе Qguar в части, которая создавалась не Исполнителем;

- данная ошибка не вызвана иными программами, установленными Заказчиком самостоятельно без предварительного согласования с Исполнителем на том же самом компьютерном оборудовании;

- данная ошибка не вызвана внешним умышленным воздействием, направленным на нарушение работоспособности Системы Qguar, или (независимо от причины) заражением компьютерной вирусной программой.

1. Гарантия - гарантия в толковании лицензионного договора на право использования Системы Qguar, заключенного между Исполнителем и Заказчиком.
2. ОБЪЁМ УСЛУГ

Сервисное обслуживание не включает в себя никаких действий Исполнителя в отношении оборудова­ния, операционной системы, баз данных, компьютерной сети и/или программного обеспечения третьих лиц, за исключением действий, непосредственно направленных на диагностику аварии в Системе Qguar.

Телефонные консультации в рамках сервисного обслуживания не будут носить характера обучения.

1. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ
2. Сервисное обслуживание будет проводиться дистанционно в режиме удаленного доступа к Системе Qguar с использованием телекоммуникационной связи, а также посредством телефонной связи и/или электронной почты.
3. Заявка может быть передана:
4. в нормальном состоянии готовности:
* по телефонному номеру Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* по электронной почте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
1. в расширенном состоянии готовности: (если такое действует) на номер, указанный в Спецификации индивидуальных параметров сервисных услуг (Приложение № 2).
2. Лицо, предъявляющее заявку, должно быть готово к тому, чтобы вместе с сотрудником Исполнителя определить вид и категорию аварии (ее класс), а также передать всю возможную информацию, которая может оказаться полезной для реализации заявки, в том числе:
* свое имя и фамилию, а также занимаемую должность;
* определить модуль, функцию и все возможные данные, необходимые для диагностики (если авария касается работы Системы Qguar);
* определить влияние аварии на работу Системы Qguar.
1. Если предоставленная Заказчиком информация не будет достаточна для устранения аварии, Исполнитель определит, какие действия следует исполнить, чтобы получить необходимую информацию. Исполнитель обращает внимание, что заявки, содержащие неполную информацию, предъявленные слишком поздно, неясно сформулированные, содержащие заведомо неправильную информацию вызовут задержку в процессе устранения, а в крайних случаях могут сделать устранение невозможным.
2. Лицо, предъявляющее заявку, и специалист Исполнителя должны вместе определить класс аварии. Класс аварии определяет, кроме всего прочего, ресурсы, которые применит Исполнитель для ее устранения.
3. При телефонном предъявлении заявок сотрудник Исполнителя, принявший телефонную заявку, обязан сообщить свое имя и фамилию, а также указать свою должность.
4. Лицо, предъявляющее заявку по телефону, обязано составить письменную запись, содержащую время (дата, точное время), о какой аварии сообщено, а также имя, фамилию и должность лица, принявшего заявку.
5. Каждой заявке Исполнителем причисляется уникальный номер. Ссылка на этот номер при каком-либо обмене информацией разрешает избежать недоразумений и гарантирует текущее отслеживание статуса такой заявки.
6. Причисление заявке номера обозначает ее окончательное принятие Исполнителем к реализации.
7. Время реакции считается от момента (даты и точного времени) предъявления заявки. Во время реакции не входит время вне состояния готовности и вне возможного расширенного состояния готовности. Время устранения аварии - если было определено-считается от истечения времени реакции, в него не входит время вне состояния готовности и вне возможного расширенного состояния готовности.
8. При авариях класса А и В, Исполнитель имеет право предоставить Заказчику вариант обхождения аварии.
9. Время устранения аварии - если не было определено - зависит от вида аварии и будет по возможности кратчайшим, причем время и старательность оказываемых услуг будут такими, какие требуются от профессиональных субъектов, занимающихся такого рода услугами.
10. Условием соблюдения времени реакции и времени устранения является предоставление удаленного доступа и обеспечение телекоммуникационной связи в соответствии с условиями п. п. 2.5-2.6 сервисного договора.
11. После каждого устранения аварии, Исполнитель обязан провести тестирование правильности ра­боты Системы Qguar, а особенно тестирование правильности работы Системы Qguar, непосредст­венно связанной с устранением аварии.
12. Исполнитель осуществляет действия, направленные на возобновление работы Системы Qguar, независимо оттого является ли причиной аварии Системная Ошибка. Установление причин аварии производится с целью недопущения подобной аварии в будущем, а также с целью установления, является ли причиной возникновения аварии Системная Ошибка.
13. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
14. Заказчик берет на себя ответственность за систематическое архивирование всех данных, связанных с Системой Qguar. Одновременно Заказчик признает, что устранение аварий в Системе Qguar вместе с восстановлением последних заархивированных и возможных для считывания данных будет полноценным.
15. Заказчик берет на себя ответственность за аварии, которые возникли вследствие инсталляции либо попыток инсталляции любого другого программного обеспечения на оборудовании, на котором работает Система Qguar, при условии, что эта инсталляция не выполнена Исполнителем, либо с ним не согласована.
16. Заказчик принимает к сведению, что всякое не одобренное Исполнителем вмешательство (при помощи любых информационных инструментов) в базу данных Системы Qguar является (i) недопустимым, (ii) вызывает утрату гарантии, а также (iii) может быть причиной аварии, ответственность за которую будет нести исключительно Заказчик.
17. Заказчик передаст Исполнителю список лиц, уполномоченных подавать заявки в течение 7 (семи) календарных дней от даты подписания сервисного договора. В случае изменения этого перечня Заказчик передаст Исполнителю обновленный перечень в течение 7 (семи) календарных дней от даты изменения.

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:Заместитель директора потехническим вопросам\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Разгонов | От Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение №2**

**к сервисному договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от \_\_\_.\_\_\_.2025**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. Параметрами установки Системы Qguar являются:
* Модуль 1: модуль Qguar WMS Pro, лицензированное количество мест - 38
* Модуль 2: модуль Qguar Dashboard, лицензированное количество мест - 1
* Модуль 3: модуль Qguar YMS, лицензированное количество мест - 13
* Модуль 4: модуль Qguar TMS, лицензированное количество мест – 15
* Сервер: HP ProLiant DL380G7 (2шт.) ПО Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard Edition
1. Интерфейсы к другим системам:
* Система: 1C
* Характеристика: стандартный дополненный
1. Максимальное время реакции на аварии в Системе Qguar:
* Класс А: 10 часов
* Класс В: 48 часов
* Класс С: 72 часа

 Максимальное время реакции на аварии в Системе Qguar исчисляется в нормальном состоянии готовности.

1. Максимальное время устранения аварий, возникших по причине Системных Ошибок:
* Класс А: 5 дней
* Класс В: 30 дней
* Класс С: 45 дней

Максимальное время устранения аварий, возникших по причине Системных Ошибок, исчисляется в нормальном состоянии готовности.

1. Нормальное состояние готовности:
* Рабочие дни: с 8:00 до 18:00

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:Заместитель директора потехническим вопросам\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Разгонов | От Исполнителя:Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

1. Расширенное состояние готовности: не действует.