

Сублицензионный договор является офертой и определяет условия использования пользователями Программы для ЭВМ «SmartPack Production», которую Общество с ограниченной ответственностью «СмартПэкэджингТехнолоджиСервис» (далее – СПТС) предоставляет пользователям:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программа – Программа для ЭВМ «SmartPack Production», указанная в Приложении № 1 и дополнительные опции (возможности) Программы, указанные в Приложениях № 1а-1в, предоставляемые СПТС Пользователю.

Пользователь – участник оборота продукции, зарегистрированный в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Территория – территория действия Сублицензионного договора - Российская Федерация.

Сублицензионный договор-оферта – настоящий сублицензионный договор между Пользователем и СПТС, соответствующий требованиям Гражданского кодекса Российской Федерации, являющийся офертой, по которому СПТС обязуется предоставить Пользователю право использования Программы на условиях неисключительной сублицензии в предусмотренных Сублицензионным договором пределах. СПТС обладает законными правами и основаниями предоставлять Пользователю право использования Программы (далее по тексту – Сублицензионный договор).

Дата заключения Сублицензионного договора – сублицензионный договор признается заключенным с момента его акцепта Пользователем. Под акцептом в целях Сублицензионного договора понимается оплата вознаграждения по Сублицензионному договору в порядке, указанном в Сублицензионном договоре.

Сайт СПТС - sptlab.ru.

Тариф – выбирается Пользователем путем оплаты в соответствии с Приложениями к Сублицензионному договору.

Адрес электронной почты СПТС/электронная почта СПТС - hello@sptlab.ru.

«как есть» - Программа предоставляется с теми функциональными свойствами и в том состоянии, в котором существует к моменту предоставления.

2. ПРЕДМЕТ СУБЛИЦЕНЗИОННОГО ДОГОВОРА

2.1. По сублицензионному договору, в целях осуществления маркировки товаров средствами идентификации на территории Российской Федерации, СПТС предоставляет Пользователю право использования Программы на условиях неисключительной сублицензии на Территории в течение срока указанного в п. 2.3. сублицензионного договора способами, указанными в разделе 3, а Пользователь обязуется принять права и оплатить вознаграждение в порядке, установленном сублицензионным договором.

2.2. Пользователь не вправе выдавать сублицензии на использование Программы третьим лицам, передавать свои права и обязанности по сублицензионному договору третьим лицам, использовать в качестве вклада в уставный капитал или обременять любым иным способом.

2.3. Срок, на который предоставляется Программа, а также срок оказания технической поддержки, указанной в Приложении № 3 к Сублицензионному договору - в течение 1 (одного) года с даты предоставления Пользователю неисключительной сублицензии на Программу, указанную в Приложении № 1 к Сублицензионному договору. Отдельные опции Программы предоставляются на срок действия неисключительной сублицензии на Программу, указанную в Приложении № 1 к Сублицензионному договору в соответствии с условиями указанными в Приложениях 1а-1в Сублицензионного договора. Техническая поддержка, указанная в Приложении № 4 и Приложении № 5 предоставляется на оплаченный Пользователем срок.

2.4. В рамках Сублицензионного договора СПТС предоставляет Пользователю техническую поддержку на условиях и в порядке предусмотренных Сублицензионным договором.

3. СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. В целях осуществления маркировки товаров средствами идентификации на территории Российской Федерации Пользователю предоставляется право использования Программы на условиях неисключительной сублицензии на Территории и в течение определенного срока в рамках функциональных возможностей (назначения) Программы в соответствии с выбранным тарифом путем (способом) ее воспроизведения (рабочего интерфейса) на персональном компьютере (подключение к Программе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет), Программа предоставляется

путем регистрации Пользователя в системе СПТС, вход в которую осуществляется с помощью логина и пароля, в системе создается отдельный аккаунт для работы и предоставляется доступ к серверу СПТС.

3.1.1. Функциональные возможности Программы, указанные в Приложении № 1 предоставляются на возмездной основе (за оплату вознаграждения) в порядке предусмотренном в Сублицензионном договоре.

3.1.2. На безвозмездной основе Пользователю при подключении к Программе, указанной в Приложении № 1 предоставляется право использования нижеуказанных функциональных возможностей Программы:

- доставки (передачи) кодов маркировки Сервис-провайдеру от участника оборота;
- защиты канала связи и защищенного хранения кодов маркировки;
- доставку сведений о нанесении и (или) валидации средства идентификации.

3.1.3. Пользователю могут быть предоставлены иные опции (возможности) Программы, указанные в Приложении № 1а – 1в на возмездной (за оплату вознаграждения) в размере и порядке установленных в соответствующих Приложениях.

3.1.3.1. Дополнительные опции (возможности) предоставляются Пользователю только при наличии подключения к Программе с функционалом, указанным в Приложении № 1, если иное не указано в других Приложениях.

3.2. СПТС предоставляет Программу Пользователю «как есть». Пользователю известны функциональные свойства Программы, Пользователь несет риск соответствия Программы своим пожеланиям и потребностям, а также риск соответствия условий и объема предоставляемых прав своим желаниям и потребностям. СПТС не несет ответственность и не возмещает возможные убытки, ущерб Пользователю, не зависимо от причин его возникновения (включая, но не ограничиваясь этим, особый, случайный или косвенный ущерб, убытки связанные с недополученной прибылью, прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой деловой информации, небрежностью, или какие-либо иные убытки), возникшие вследствие использования или невозможности использования Программы.

Пользователю известно, что если требуется подключение локального сетевого оборудования Пользователя, такого как сетевые принтеры или устройства машинного зрения, то необходима локальная серверная инсталляция Программы, которая не может быть произведена в рамках настоящего Сублицензионного договора.

3.3. Права и способы использования Программы в явном виде не предоставлены/разрешены Пользователю по Сублицензионному договору, считаются непредставленными / запрещенными.

3.4. Необходимым условием получения Программы является самостоятельное подключение Пользователя к сети Интернет.

4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

4.1. Регистрация Пользователя осуществляется СПТС в системе СПТС в течение 5 (пяти) рабочих дней после поступления от Пользователя СПТСу на расчетный счет оплаты выбранного тарифа в порядке, предусмотренном разделом 6 Сублицензионного договора. По результатам регистрации Пользователю, на указанный Пользователем, при заполнении последней формы «**Подключение к программе SP Production**» (далее по тексту - **форма**) на сайте СПТС, адрес электронной почты, СПТС направляет адрес системы СПТС с логином и паролем для входа, а также ссылку на регистрацию для прохождения инструктажа по работе с Программой.

4.2. После заполнения Пользователем всех необходимых полей в форме на сайте СПТС, а также после выбора Пользователем предоставляемых опций Программы и после отправки указанной заполненной формы, Пользователю на его адрес электронной почты отправляется Счет на оплату.

4.3. Адрес электронной почты, который указывает Пользователь при заполнении формы на сайте СПТС используется в течение всего срока исполнения Сублицензионного договора.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И СПТС

5.1. СПТС/Правообладатель вправе:

5.1.1. осуществлять доработку, модификацию и иную переработку Программы с целью улучшения её функционирования и эргономичности;

5.1.2. с момента окончания срока использования Пользователем сублицензии, а также при нарушении Пользователем условий Сублицензионного договора прекратить доступ Пользователя, позволяющего последнему использовать Программу;

5.1.3. в любой момент и в любое время дистанционно осуществлять проверку использования Пользователем Программы.

5.2. СПТС обязан:

5.2.1. предоставить Пользователю право на использование Программы в соответствии с условиями Сублицензионного договора через сеть Интернет и оплаченного Пользователем тарифа.

5.2.2. предоставлять техническую поддержку Программы, оплаченную в соответствии с условиями Приложений № 3, № 4, № 5 к Сублицензионному договору.

5.3. Пользователь вправе:

5.3.1. использовать Программу способами, указанными в Сублицензионном договоре.

5.3.2. получать круглосуточный доступ к серверу за исключением времени проведения профилактических работ.

5.3.3. не представлять СПТСу отчеты об использовании Программы.

5.4. Пользователь обязан:

5.4.1. не производить действий, которые могут нанести вред деятельности или имиджу СПТС (распространение, предоставление третьим лицам ложной, недостоверной информации и т.п.);

5.4.2. Пользователю запрещается в любой форме вскрывать технологию, воспроизводить Программу, копировать, тиражировать, распространять, предоставлять доступ третьим лицам, передавать во временное пользование, отчуждать, в том числе безвозмездно, перерабатывать, производить доработки, модификации и изменения, создавать новые версии и архивные копии, декомпилировать, дизассемблировать, использовать Программу не по функциональному назначению в любой иной форме без разрешения СПТС;

5.4.3. использовать Программу исключительно по функциональному назначению на условиях неисключительной лицензии, на разрешенной территории в течение оплаченного Пользователем срока;

5.4.4. принять Программу и отдельные опции Программы в порядке и на условиях предусмотренных в Сублицензионном договоре.

5.4.5. Пользователь в течение 3 (трех) рабочих дней после получения скана универсально-передаточного документа (УПД) на электронную почту обязан ответным письмом представить скан подписанного УПД в адрес электронной почты СПТС. Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения оригиналов УПД от СПТС обязан представить подписанный экземпляр УПД в адрес СПТС.

5.5. Пользователь во исполнение требований Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» при акцепте Сублицензионного договора, даёт своё согласие СПТС на рассылку любых уведомлений, сообщений, носящих информационный, новостной и (или) рекламный характер, связанных с деятельностью СПТС, а также с продуктами и услугами СПТС (далее – информационная рассылка);

5.5.1. Пользователь имеет право отказаться от получения информационной рассылки посредством, направления письма об этом на электронную почту СПТС.

5.5.2. Заявление на отказ от получения информационной рассылки должно содержать информацию о Пользователе, его номере телефона и адресе электронной почты. Заявление подписывается Пользователем и направляется в отсканированном виде (либо представляется в оригинале).

5.5.3. Исключение информации о Пользователе, его номере телефона и адресе электронной почты осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения СПТС соответствующего заявления от Пользователя. Распространение информационной рассылки прекращается незамедлительно с момента предоставления заявления об отказе.

5.5.4. Пользователь ознакомлен и согласен с тем, что в случае отказа от информационной рассылки, Пользователь лишается возможности получения уведомлений:

5.5.4.1. О приостановлении или прекращении доступа Пользователя к его Личному кабинету и сайту.

5.5.4.2. О технических сбоях и перерывах в работе сайта.

5.5.4.3. О проведении профилактических работ на сайте.

5.5.4.4. Пользователь самостоятельно оценивает риски, связанные с отказом от информационной рассылки.

6. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЙ СУБЛИЦЕНЗИИ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ, ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДРЕРЖКИ. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. Расчеты Осуществляются Пользователем путем безналичного перечисления денежных средств по реквизитам СПТС, указанным в Счете на оплату. Оплата по Сублицензионному договору производится Пользователем в порядке 100 % предоплаты суммы, указанной в Счете. Счет действителен для оплаты в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты, указанной в таком Счете. При оплате Пользователь обязан указать ссылку на Счет, по которому осуществляется оплата.

6.2. Обязательства Пользователя по оплате считаются исполненными с даты зачисления денежных средств на расчетный счет СПТС.

6.3. Права на Программу и ее опции предоставляется в течение 5 (пяти) рабочих дней после даты поступления денежных средств на расчетный счет СПТС и после регистрации Пользователя в системе СПТС в соответствии с п. 4.1. Сублицензионного договора. Пользователь обязан подписать Акт

приема-передачи (форма – Приложение № 2 к Сублицензионному договору) в течение 2 (двух) рабочих дней с даты поступления такого акта по электронной почте и отправить его скан по электронной почте СПТС, с последующим отправлением оригиналов. В случае отсутствия по истечении указанных 2 (двух) рабочих дней подписанного скан-образа Акта приема-передачи, Акт считается подписанным Пользователем, факт надлежащего предоставления (передачи) Программы и ее отдельных опций подтвержденным (доказанным).

6.4. Услуги по технической поддержке начинают оказываться Пользователю с даты предоставления Программы, но только после поступления денежных средств за техническую поддержку на расчетный счет СПТС в соответствии с выбранным тарифом, если такой тариф предусматривает оплату.

6.5. Ни одна из Сторон не вправе осуществлять начисление законных процентов по денежным обязательствам, уплата которых предусмотрена ст. 317.1 ГК РФ, и требовать их оплаты с другой Стороны.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Пользователь не вправе разглашать информацию о системе идентификации, связанной с доступом к базам данных СПТС, в том числе, информацию о паролях, логинах, ключах и иных элементах для получения и использования Программы, которые предоставлены Пользователю. Пользователь несет ответственность за нарушение указанного пункта, а также все риски, связанные с их нарушением, в том числе риск использования Программы неуполномоченными лицами. Пользователь при возникновении у СПТС убытков в связи с нарушением Пользователем указанного пункта возмещает СПТС убытки в полном размере.

7.2. Стороны обязаны соблюдать правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством РФ в случае, если в процессе исполнения Сублицензионного договора Стороны осуществляют обработку персональных данных, в т.ч. сотрудников Сторон, а также персональных данных иных лиц. Указанные персональные данные обрабатываются Сторонами путем их сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, передачи, уничтожения и иных действий исключительно для целей исполнения Сублицензионного договора. Обрабатывающая Сторона обязана соблюдать конфиденциальность персональных данных и принимать все необходимые организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных, в том числе по защите их от несанкционированного, в том числе, случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий. Стороны несут персональную ответственность в случае предъявления каких-либо претензий третьих лиц к Стороне, основанных на действиях или бездействии другой Стороны в отношении их персональных данных и выявленных нарушениях.

7.3. Пользователь гарантирует, что согласия на обработку персональных данных от сотрудников (работников) Пользователя получены.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств по Сублицензионному договору Стороны несут ответственность в соответствии с Сублицензионным договором и действующим законодательством РФ.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1 Сторона освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по Сублицензионному договору, если докажет, что их надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К указанным обстоятельствам, в частности, относятся: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и другие стихийные бедствия, военные действия, действия государственных органов и органов местного самоуправления.

9.2. В случае если какая-либо из Сторон пострадает от событий, указанных в п. 9.1. Сублицензионного договора, она должна в разумный срок, но не более 10 (десяти) календарных дней с момента наступления события известить другую Сторону об этом в письменном виде. Письменное извещение должно содержать описание чрезвычайного обстоятельства, а также объяснение, каким образом данное событие может повлиять на выполнение Стороной своих обязательств по Сублицензионному договору.

10. ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ

10.1. Дата, указанная в преамбуле Сублицензионного договора, является датой публикации Сублицензионного договора и не является датой его заключения с конкретным Пользователем.

10.2. Сублицензионный договор может быть изменен СПТС в любой период в одностороннем порядке, такие изменения будут действовать по истечении 5 (пяти) рабочих дней после даты их

опубликования на сайте.

10.3. СПТС вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Сублицензионного договора в отношении Пользователя и потребовать прекращения использования Программы с уведомлением за 1 (один) календарный день в случае, если Пользователь:

- использует Программу с нарушением цели и/или условий Сублицензионного договора;
- нарушил условия раздела 7 Сублицензионного договора;
- нарушил условия п. 12.4 Сублицензионного договора.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Все споры, возникающие в процессе заключения и исполнения Сублицензионного договора, решаются Сторонами путем переговоров с учетом интересов каждой из Сторон. Претензионный порядок разрешения споров обязателен, срок для рассмотрения претензий – 30 (тридцати) календарных дней с даты получения претензии от другой стороны.

11.2. В случае если Стороны не придут к соглашению, все споры, разногласия или требования, возникающие из Сублицензионного договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, изменения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Во всем, что не предусмотрено Сублицензионным договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Стороны договорились, что все юридически значимые действия, связанные с заключением и исполнением Сублицензионного договора, стороны производят на сайте через личный кабинет Пользователя.

12.3. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в течение 5 рабочих дней с момента вступления таких изменений в законную силу.

12.4. Пользователь заверяет СПТС о том, что Пользователь создан и действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеет право на осуществление своей деятельности на территории РФ в соответствии с законодательством РФ и обладает всеми полномочиями для регистрации на сайте и исполнения Сублицензионного договора. При нарушении Пользователем указанного заверения СПТС вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных СПТС в связи с недостоверностью такого заверения, а также в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Сублицензионного договора.

ООО «СПТСервис»

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

№	Наименование программы для ЭВМ, право использования которой предоставляется Пользователю	Цена без НДС, рублей
1.	Программа «SmartPack Production»	80 000 руб./год - первый год. 50 000 руб./год со второго года (при продлении использования)

Функционал:

- Установка связей с Сервис-провайдерами (СП)
- Создание заказов на эмиссию кодов маркировки (КМ) (неограниченное кол-во товаров и КМ в рамках одной интеграции) и его передача СП в РФ
- Создание заказов на эмиссию в систему РФ из единого окна (WEB UI, API)
- Подтверждение размещения заказа, выполненного СП
- Получение отчетов от СП (валидации)
- Получение эмитированных кодов маркировки от другого СП.

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

№	Наименование дополнительной опции Программы «SmartPack Production», предоставляемой Пользователю	Цена без НДС, рублей
1.	Опция «Отчеты»	20 000 на период до истечения оплаченного срока использования Программы, указанной в Приложении № 1*

*при каждом продлении срока использования Программы, указанной в Приложении № 1 использование данной опции, продлевается автоматически без повторной оплаты.

В случае прекращения использования Программы, указанной в Приложении № 1 и при последующем новом приобретении Программы, указанной в Приложении № 1 указанная опция предоставляется после оплаты указанной в настоящем Приложении цены, в соответствии с условиями Сублицензионного договора.

Функционал:

- Формирование отчетов и их подписание
- АТК (Агрегированный таможенный код)
- Отчет о нанесении
- Отчет о вводе в оборот
- Доверительная эмиссия кодов маркировки Сервис-провайдером от лица УОТ

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

№	Наименование дополнительной опции Программы «SmartPack Production» Пользователю	Сумма, рублей без НДС
1.	Опция «групповая, транспортная агрегация»	180 000,00 на период до истечения оплаченного срока использования Программы, указанной в Приложении № 1*

*при каждом продлении срока использования Программы, указанной в Приложении № 1 использование данной опции, продлевается автоматически без повторной оплаты.

В случае прекращения использования Программы, указанной в Приложении № 1 и при последующем новом приобретении Программы, указанной в Приложении № 1 указанная опция предоставляется после оплаты указанной в настоящем Приложении цены, в соответствии с условиями Сублицензионного договора.

Функционал:

2 уровня агрегации: короб и паллета

Формирование и отправка отчетов об агрегации

БАЗОВОЕ РЕШЕНИЕ – ИСПОЛЬЗОВАНИЕ 2D-сканеры штрих кодов

АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РЕШЕНИЕ - Интеграция с системами технического зрения

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

№	Наименование дополнительной опции Программы «SmartPack Production», предоставляемой Пользователю	Количество, шт.	Цена за единицу без НДС, рублей
1.	Опция «мобильная версия»	1	20 000 на период до истечения оплаченного срока использования Программы, указанной в Приложении № 1*

*при каждом продлении срока использования Программы, указанной в Приложении № 1 использование данной опции, продлевается автоматически без повторной оплаты.

В случае прекращения использования Программы, указанной в Приложении № 1 и при последующем новом приобретении Программы, указанной в Приложении № 1 указанная опция предоставляется после оплаты указанной в настоящем Приложении цены, в соответствии с условиями Сублицензионного договора.

Функционал:

- Мобильное приложение для ТСД (Терминал сбора данных) или смартфона под управлением Android
- Функционал мобильного приложения
- Создание/завершение производственной партии
- Сбор кодов в рамках производственной партии с помощью сканера или камеры устройства
- Режимы сбора кодов – типографский агрегат, диапазон типографского агрегата, единичные коды
- Вырезка брака из производственной партии
- Проверка формата кодов маркировки
- Агрегация в КИТУ (Код идентификации транспортной упаковки, до 2х уровней агрегации: короб и паллета). Функция доступна при условии подключения опции «Транспортная и групповая агрегация» (Приложение №1в).
- Агрегация в КИТУ (Код идентификации транспортной упаковки, только второй уровень) – укладка коробов в паллеты. Функция доступна при условии подключения опции «Транспортная и групповая агрегация» (Приложение №1в).

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

ФОРМА

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ

г. Москва

«__» _____ 2023 г.

Настоящим Актом Стороны подтверждают, что **Общество с ограниченной ответственностью «СмартПэкеджи́нгТехнолоджиСервис»**, далее именуемое «СПТС», в лице генерального директора Коротеевой С.А., действующего на основании Устава, с одной стороны в целях исполнения Сублицензионного договора № 01/03-2023 _____ от «__» _____ 2023 г. (далее по тексту – Договор) предоставила/передала, а

_____, именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, приняла:

1.

- Программа: «SmartPack Production» (далее по тексту – Программа) – *да/нет*
- Опция Программы «Отчеты» - *да/нет*
- Опция Программы «групповая, транспортная агрегация» - *да/нет*
- Опция Программы «мобильная версия» в количестве ___ шт. - *да/нет*

(указывается «да» или «нет» в зависимости от того, какие опции оплачены)

2. Пользователь подтверждает, что Программа/опция Программы передана надлежащим образом через сеть Интернет путем предоставления Пользователю удаленного доступа к ней.

3. Пользователь претензии к порядку предоставления указанных Программы и к Программе не имеет.

4. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Подписи сторон.

Генеральный директор _____



_____/Коротеева С.А.

Техническая поддержка
(базовая)

Порядок предоставления: оказывается всем Пользователям, которые приобрели Программу и ее опции

Услуги технической поддержки Программы «SmartPack Production»	
прием инцидентов в рабочее время	+
прием критических инцидентов в не рабочее время	
прием любых инцидентов в не рабочее время	
решение инцидентов в рабочее время	+
решение критических инцидентов в не рабочее время	
решение любых инцидентов в не рабочее время	
прием запросов на обслуживание в рабочее время (консультации)	+
кол-во часов консультаций в месяц	5
устранение ошибок пользователя в рабочее время	+
устранение ошибок пользователя в не рабочее время критических	
устранение ошибок пользователя в не рабочее время любых	
предоставление статистики по всем обращениям, зарегистрированным в системе Service Desk в месяц	1
закрепление персонального менеджера, осуществляющих полный цикл обслуживания в рамках договора	

Пользователь - это лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции. В частности, Пользователь — лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты её функционирования. Под системой понимается любое программное обеспечение предоставляемое СПТС.

Пользовательская ошибка это - ошибка совершенная пользователем системы, по причине:

1. Человеческий фактор, т.е неосознанная, неспециальная ошибка, пример: нужно выполнить одну функцию, но пользователь запускает в системе другую по ошибке.
2. Сознательная ошибка - ситуация, когда пользователь, обладая неполной или неточной информацией о задаче, развивает модель поведения, не совпадающую с принципами работы интерфейса.

Инцидент это - проблема или явление, которые не вписываются в штатную работу системы и прямо или косвенно тормозят процессы работы, снижают её продуктивность и нарушают функционирование.

Критический инцидент это - инцидент, следствием которого является полная остановка бизнес-процесса, а также отсутствие приемлемого обходного решения.

Запрос на обслуживание это - запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к какой-либо услуге.

Консультация это - предоставление в письменной или устной форме ответов на открытые вопросы в рамках гос. проекта "Маркировка товаров" или программного обеспечения предоставляемого СПТС специалистом технической поддержки.

Часы консультации это - суммарное количество часов, в период которых техническая поддержка оказывает услуги в рамках запроса на обслуживание.

Статистика это - отчет, предоставляемый клиенту в электронном виде, содержащий информацию о его обращения в тех. поддержку за определенный период времени.

Генеральный директор _____



/Коротеева С.А.

**Техническая поддержка
(стандартная)**

Услуги технической поддержки Программы «SmartPack Production»	
прием инцидентов в рабочее время	+
прием критических инцидентов в не рабочее время	+
прием любых инцидентов в не рабочее время	
решение инцидентов в рабочее время	+
решение критических инцидентов в не рабочее время	+
решение любых инцидентов в не рабочее время	
прием запросов на обслуживание в рабочее время (консультации)	+
кол-во часов консультаций в месяц	15
устранение ошибок пользователя в рабочее время	+
устранение ошибок пользователя в не рабочее время критических	+
устранение ошибок пользователя в не рабочее время любых	
предоставление статистики по всем обращениям, зарегистрированным в системе Service Desk в месяц	2
закрепление персонального менеджера, осуществляющих полный цикл обслуживания в рамках договора	

Пользователь - это лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции. В частности, Пользователь — лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты её функционирования. Под системой понимается любое программное обеспечение предоставляемое СПТС.

Пользовательская ошибка это - ошибка совершенная пользователем системы, по причине:

1. Человеческий фактор, т.е неосознанная, неспециальная ошибка, пример: нужно выполнить одну функцию, но пользователь запускает в системе другую по ошибке.

2. Сознательная ошибка - ситуация, когда пользователь, обладая неполной или неточной информацией о задаче, развивает модель поведения, не совпадающую с принципами работы интерфейса.

Инцидент это - проблема или явление, которые не вписываются в штатную работу системы и прямо или косвенно тормозят процессы работы, снижают её продуктивность и нарушают функционирование.

Критический инцидент это - инцидент, следствием которого является полная остановка бизнес-процесса, а также отсутствие приемлемого обходного решения.

Запрос на обслуживание это - запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к какой-либо услуге.

Консультация это - предоставление в письменной или устной форме ответов на открытые вопросы в рамках гос. проекта "Маркировка товаров" или программного обеспечения предоставляемого СПТС специалистом технической поддержки.

Часы консультации это - суммарное количество часов, в период которых техническая поддержка оказывает услуги в рамках запроса на обслуживание.

Статистика это - отчет, предоставляемый клиенту в электронном виде, содержащий информацию о его обращения в тех. поддержку за определенный период времени.

Стоимость, с НДС 20%: 20 000 руб./мес.

Генеральный директор



/Коротеева С.А.

**Техническая поддержка
(расширенная)**

Услуги технической поддержки Программы «SmartPack Production»	
прием инцидентов в рабочее время	+
прием критических инцидентов в не рабочее время	+
прием любых инцидентов в не рабочее время	+
решение инцидентов в рабочее время	+
решение критических инцидентов в не рабочее время	+
решение любых инцидентов в не рабочее время	+
прием запросов на обслуживание в рабочее время (консультации)	+
кол-во часов консультаций в месяц	без ограничений
устранение ошибок пользователя в рабочее время	+
устранение ошибок пользователя в не рабочее время критических	+
устранение ошибок пользователя в не рабочее время любых	+
предоставление статистики по всем обращениям, зарегистрированным в системе Service Desk в месяц	до 5
закрепление персонального менеджера, осуществляющих полный цикл обслуживания в рамках договора	+

Пользователь - это лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции. В частности, Пользователь — лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты её функционирования. Под системой понимается любое программное обеспечение предоставляемое СПТС.

Пользовательская ошибка это - ошибка совершенная пользователем системы, по причине:

1. Человеческий фактор, т.е неосознанная, неспециальная ошибка, пример: нужно выполнить одну функцию, но пользователь запускает в системе другую по ошибке.
2. Сознательная ошибка - ситуация, когда пользователь, обладая неполной или неточной информацией о задаче, развивает модель поведения, не совпадающую с принципами работы интерфейса.

Инцидент это - проблема или явление, которые не вписываются в штатную работу системы и прямо или косвенно тормозят процессы работы, снижают её продуктивность и нарушают функционирование.

Критический инцидент это - инцидент, следствием которого является полная остановка бизнес-процесса, а также отсутствие приемлемого обходного решения.

Запрос на обслуживание это - запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к какой-либо услуге.

Консультация это - предоставление в письменной или устной форме ответов на открытые вопросы в рамках гос. проекта "Маркировка товаров" или программного обеспечения предоставляемого СПТС специалистом технической поддержки.

Часы консультации это - суммарное количество часов, в период которых техническая поддержка оказывает услуги в рамках запроса на обслуживание.

Статистика это - отчет, предоставляемый клиенту в электронном виде, содержащий информацию о его обращения в тех. поддержку за определенный период времени.

Стоимость, с НДС 20%: 30 000 руб./мес

Генеральный директор



/Коротеева С.А.