ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемое «**ИСПОЛНИТЕЛЬ**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Открытое акционерное общество «Славнефть-Ярославнефтеоргсинтез» (ОАО «Славнефть-ЯНОС»), именуемое в дальнейшем «**ЗАКАЗЧИК**», в лице Генерального директора Карпова Николая Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые - «Стороны», по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ по заданию ЗАКАЗЧИКА осуществляет техническую поддержку установленного на оборудовании ЗАКАЗЧИКА программного обеспечения «Oracle» (далее - «ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ»), в соответствии с составом и условиями технической поддержки, приведенными в Приложении № 2 к настоящему Договору.
  2. В Приложении № 1 к Договору приведена Спецификация ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, техническая поддержка которого осуществляется по настоящему Договору.
  3. ЗАКАЗЧИК подтверждает, что он правомерно использует ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ в соответствии с условиями Лицензионных соглашений ORACLE LICENSE AND SERVICES AGREEMENT/TERMS ORACLE MASTER AGREEMENT (далее – OLSA/TOMA). Актуальные версии данных соглашений опубликованы на официальном веб-сайте «www.oracle.com».

# СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА

* 1. Стоимость услуг, предоставляемых по настоящему Договору, определяется стоимостью технической поддержки, предоставляемой ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ по настоящему Договору, и составляет:
* \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов \_\_\_ центов США;
* НДС 18% – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов \_\_\_ центов США;
* Всего: \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов \_\_\_\_\_ центов США.

# УСЛОВИЯ И СРОКИ ПЛАТЕЖА

* 1. Оплата стоимости технической поддержки в размере полной суммы, указанной в п.2.1. настоящего договора производится Заказчиком в порядке аванса, на основании выставленного Исполнителем счета в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента подписания договора. Оплата стоимости технической поддержки производится в рублях, по курсу ЦБ РФ на день платежа.
  2. Датой исполнения обязательств ЗАКАЗЧИКА по оплате считается дата зачисления полной стоимости технической поддержки, предусмотренной п. 2.1 Договора, на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  3. Все платежно-расчетные документы должны содержать ссылку на регистрационный номер Договора, присвоенный при регистрации в ОАО «Славнефть-ЯНОС».
  4. По окончанию оказания Услуг Стороны оформляют двусторонний окончательный акт сверки.

# ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

* 1. Согласно действующей на дату подписания Договора Политике технической поддержки компании «Oracle», действие технической поддержки начинается со дня, следующего за днем окончания предыдущего оплаченного периода технической поддержки. Период технической поддержки по настоящему Договору начинается **« 01 » мая 2018 г. и заканчивается « 30 » апреля 2019 г.**
  2. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента подписания Договора ЗАКАЗЧИК предоставляет ИСПОЛНИТЕЛЮ в письменном виде следующие данные:
* контактное лицо ЗАКАЗЧИКА;
* информацию о ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ (номер версии, тип и срок действия лицензии на использование ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ), платформы.
  1. В случае нарушения срока оплаты, установленного п. 3.1 настоящего Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе не оказывать техническую поддержку ЗАКАЗЧИКУ до поступления полной стоимости Договора на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ. При этом срок технической поддержки, указанный в п. 4.1 Договора, не изменяется.
  2. Исполнение обязательств по оказанию технической поддержки подтверждается актами об оказании услуг по технической поддержке. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента оказания услуг по технической поддержке (за периоды, указанные ниже и согласно п.4.1.договора) ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ 2 (два) экземпляра акта об оказании услуг, подписываемыми уполномоченными представителями обеих cторон за периоды:

Стоимость услуг за период 01.05.2018 г. по 30.06.2018 г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США,

Стоимость услуг за период 01.07.2018 г. по 30.09.2018 г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США,

Стоимость услуг за период 01.10.2018 г. по 31.12.2018 г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США,

Стоимость услуг за период 01.01.2019 г. по 30.03.2019 г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США,

Стоимость услуг за период 01.04.2019 г. по 30.04.2019 г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США

Срок подписания акта ЗАКАЗЧИКОМ 5 (пять) рабочих дней. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней c момента предоставления ИСПОЛНИТЕЛЕМ акта ЗАКАЗЧИК не предоставит подписанный со своей стороны акт или мотивированный отказ от его подписания, обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ считаются выполненными должным образом и в полном объеме, а акт – подписанным. Одновременно с Актом оказания услуг по технической поддержке Исполнитель передает Заказчику счет-фактуру, оформленную в соответствии с действующим налоговым законодательством РФ.

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует, что будет оказывать техническую поддержку в соответствии с составом и условиями технической поддержки, приведенными в Приложении № 2 к настоящему Договору.
  2. Ни ИСПОЛНИТЕЛЬ, ни компания «Oracle» не будут нести ответственности за какие-либо убытки, причиненные ЗАКАЗЧИКУ или третьим лицам, в связи с предоставлением, использованием или работой ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и его обновлений (в том числе за утрату данных, невозможность использования и др.).
  3. За нарушение ЗАКАЗЧИКОМ срока оплаты стоимости технической поддержки, указанного в п. 3.1 Договора, ЗАКАЗЧИК уплачивает ИСПОЛНИТЕЛЮ неустойку в размере 0,1% (Ноль целых одна десятая) процентов от суммы денежных средств, подлежащей оплате за каждый рабочий день просрочки.
  4. Уплата неустойки в соответствии с п. 4.7 настоящего Договора не освобождает ЗАКАЗЧИКА от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
  5. Неустойка начисляется и уплачивается виновной Стороной на основании письменного требования другой Стороны.
  6. Ответственность ИСПОЛНИТЕЛЯ ограничивается реальным ущербом, понесенным ЗАКАЗЧИКОМ по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ, и в любом случае не может превышать стоимость технической поддержки, указанной в настоящем Договоре.
  7. В случае возникновения претензий к ЗАКАЗЧИКУ по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ со стороны государственных органов или третьих лиц в связи с правомерностью оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения Oracle, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется обеспечить урегулирование всех претензий, а также возместить ЗАКАЗЧИКУ документально подтвержденный ущерб в случае наличия такового.

# ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось прямым следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), возникших после заключения Договора (пожара, наводнения, урагана, землетрясения и т.д. или наложения органами государственной власти ограничений на деятельность любой из Сторон), и эти обстоятельства Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить.
  2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств по настоящему Договору, обязана не позднее 10 (десяти) дней с момента возникновения обстоятельств непреодолимой силы в письменной форме уведомить другую Сторону о возникновении, предполагаемом времени действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены компетентным независимым органом или организацией.
  3. Если срок действия обстоятельств непреодолимой силы составит более 3 (трех) месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения всего Договора или его неисполнимой части. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права потребовать от другой Стороны возмещения убытков.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

* 1. Стороны примут необходимые меры, чтобы любые споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора, были урегулированы путём обсуждения и обоюдного согласия.
  2. Все споры и разногласия между Сторонами, по которым не было достигнуто соглашение, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде Ярославской области.
  3. До обращения в арбитражный суд обязательно направление претензии. Срок рассмотрения претензии – 15 (пятнадцать) календарных дней с момента получения.

1. **АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ**
   1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники:

- не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

- обязуются не предлагать и не предоставлять по требованию должностным лицам (и/или их родственникам) или сотрудникам деловых партнеров какой-либо части платежа, причитающегося по заключаемым договорам; не использовать размещение заказов, заключение гражданско-правовых договоров в качестве способа направления неправомерных платежей должностным лицам, сотрудникам деловых партнеров или их родственникам.

- не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача / получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

* 1. Каждая из Сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными в настоящем пункте способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его Стороны, понимаются: предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами; предоставление каких-либо гарантий; ускорение существующих процедур; иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие вразрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

* 1. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет.Это подтверждение должно быть направлено в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.
  2. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящих условий контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем.
  3. Стороны настоящего Договора признают проведение процедур по предотвращению коррупции и контролируют их соблюдение. При этом Стороны прилагают разумные усилия, чтобы минимизировать риск деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, а также оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции. При этом Стороны обеспечивают реализацию процедур по проведению проверок в целях предотвращения рисков вовлечения Сторон в коррупционную деятельность.
  4. Стороны признают, что их возможные неправомерные действия и нарушение антикоррупционных условий настоящего Договора могут повлечь за собой неблагоприятные последствия – от понижения рейтинга надежности контрагента до существенных ограничений по взаимодействию с контрагентом, вплоть до расторжения настоящего Договора.
  5. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по представленным в рамках исполнения настоящего Договора фактам с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по устранению практических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций.
  6. Стороны гарантируют полную конфиденциальность по вопросам исполнения антикоррупционных условий настоящего Договора, а также отсутствие негативных последствий как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Для целей настоящего Договора термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию по настоящему Договору, имеющую действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, не предназначенную для широкого распространения и/или использования неограниченным кругом лиц, удовлетворяющую требованиям действующего законодательства.
   2. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты, в том числе в случае реорганизации или ликвидации Сторон. Стороны настоящим соглашаются, что не разгласят и не допустят Разглашения Конфиденциальной информации никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев непреднамеренного и/или вынужденного раскрытия Конфиденциальной информации по причине обстоятельств непреодолимой силы или в силу требований действующего законодательства Российской Федерации, вступивших в силу решений суда соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления либо в соответствии с требованиями компании Oracle, адресованными к своему контрагенту (ИСПОЛНИТЕЛЮ).
   3. Соответствующая Сторона настоящего Договора несет ответственность за действия (бездействие) своих работников и иных лиц, получивших доступ к Конфиденциальной информации.
   4. Для целей настоящего Договора «Разглашение Конфиденциальной информации» означает несанкционированные соответствующей Стороной действия другой Стороны, в результате которых какие-либо третьи лица получают доступ и возможность ознакомления с Конфиденциальной информацией. Разглашением Конфиденциальной информации признается также бездействие соответствующей Стороны, выразившееся в не обеспечении надлежащего уровня защиты Конфиденциальной информации и повлекшее получение доступа к такой информации со стороны каких-либо третьих лиц.
   5. Соответствующая Сторона несет ответственность за реальный ущерб, который причинен другой Стороне в результате разглашения Конфиденциальной информации или несанкционированного использования Конфиденциальной информации в нарушение условий настоящего Договора, за исключением случаев раскрытия Конфиденциальной информации, предусмотренных в настоящем Договоре.
   6. Передача Конфиденциальной информации по открытым каналам телефонной и факсимильной связи, а также с использованием сети Интернет без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны, запрещена.

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

* 1. ЗАКАЗЧИК не вправе информировать любое третье лицо о содержании и условиях настоящего Договора без письменного разрешения ИСПОЛНИТЕЛЯ, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
  2. ЗАКАЗЧИК не вправе передавать свои права и обязанности по Договору любому третьему лицу без письменного согласия ИСПОЛНИТЕЛЯ.
  3. По требованию компании «Oracle» ИСПОЛНИТЕЛЬ либо компания «Oracle» имеют право проводить проверку использования ЗАКАЗЧИКОМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.
  4. Приложение № 1 и Приложение № 2 к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями.
  5. Все дополнения и изменения к настоящему Договору имеют юридическую силу в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.
  6. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует до исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

# АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** | |
|  | ОАО «Славнефть-ЯНОС»  Место нахождения: Российская Федерация, 150023, Ярославская область, город Ярославль, Московский проспект, дом 130  Почтовый адрес: 150023, г. Ярославль, Московский проспект, д. 130  Тел. (4852) 49-85-95 Факс (4852) 40-76-76  ИНН 7601001107, КПП 997150001  ОКПО 00149765, ОГРН 1027600788544  Банковские реквизиты:  р/счет № 40702810616250002974  Филиал Банка ВТБ (ПАО) в г. Воронеже  К/счет № 30101810100000000835  БИК 042007835 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО,** настоящий Договор подписан уполномоченными представителями Сторон в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, в дату, указанную в начале настоящего документа.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | **ЗАКАЗЧИК**  ОАО «Славнефть-ЯНОС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Карпов  Должность: Генеральный директор  М.П. |

# ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

# к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 г.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ | | Processor perpetual  (число процессоров) | | Named User Plus Perpetual  (число пользователей) | Стоимость технической поддержки  (в долларах США) | |
| Oracle Database Enterprise Edition  (SU-061206-221588) | | 2 | |  |  | |
| Oracle Standard Edition One  (SU-061206-221588) | |  | | 5 |  | |
| Oracle Database Standard Edition  (3-2RVTQTH-2650-FDC) | | 2 | |  |  | |
| Oracle Database Enterpise Edition  (3-2RVTQTH-2650-FDC) | | 2 | |  |  | |
| Oracle Database Enterpise Edition  (VN2X-3525-FDC) | |  | | 25 |  | |
| Oracle Tuning Pack  (45JVZ-530-OCS) | |  | | 25 |  | |
| Oracle Tuning Pack  (45JVZ-530-OCS) | | 8 | |  |  | |
| Oracle Diagnostic Pack  (45JVZ-530-OCS) | | 8 | |  |  | |
| Oracle Diagnostic Pack  (45JVZ-530-OCS) | |  | | 25 |  | |
| Oracle Database Enterprise Edition  (45JVZ-530-OCS) | | 4 | |  |  | |
| Итого | |  | |  |  | |
| НДС 18% | |  | |  |  | |
| **Всего** | |  | |  |  | |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | | **ЗАКАЗЧИК**  ОАО «Славнефть-ЯНОС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Карпов  Должность: Генеральный директор  М.П. | | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

# к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 г.

**СОСТАВ И УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ORACLE**

**1. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

1.1. Услуги технической поддержки предоставляются ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ на условиях Политики технической поддержки Oracle. Текущая версия Политики технической поддержки доступна по адресу: http://www.oracle.com/us/support/index.html. Oracle вправе по своему усмотрению вносить изменения в Политику технической поддержки.

1.2. В соответствии с Политикой технической поддержки Oracle, действующей на дату подписания настоящего Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

1.2.1. обеспечить возможность круглосуточного обращения ЗАКАЗЧИКА за получением консультаций и технической помощью в решении возникших проблем по ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, а именно:

* круглосуточно поддерживать адрес электронной почты в сети «Интернет» («Internet») для приёма запросов ЗАКАЗЧИКА на оказание технического содействия (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);
* оказывать техническое консультирование в рабочее время ИСПОЛНИТЕЛЯ с понедельника по пятницу, 10-00 – 18-00, по телефону *код города номер ИСПОЛНИТЕЛЯ*;
* предоставлять круглосуточный доступ для консультаций и запросов через Автоматизированную информационную систему Центра Технической поддержки (далее - АИС «ЦТП») - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Порядок работы с АИС ЦТП приведен в п. 1.3 настоящего Приложения.

1.2.2. предоставлять ЗАКАЗЧИКУ доступ к электронной информационной системе технической поддержки My Oracle Support на сайте <https://support.oracle.com>. При этом ЗАКАЗЧИК не вправе создавать технические запросы (SR) в системе поддержки на оказание технической помощи через My Oracle Support или непосредственно звонить в Глобальную службу поддержки Oracle (Oracle Global Customer Services);

1.2.3. оказывать помощь в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет ЗАКАЗЧИК, и разработке предложений по устранению таких неисправностей, в действующих на этот момент версиях ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ при условии, что ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ не изменялось ЗАКАЗЧИКОМ и используется на согласованной системе;

1.2.4. по соответствующему письменному запросу ЗАКАЗЧИКА без взимания каких-либо дополнительных лицензионных платежей предоставлять обновления ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (при условии их выпуска правообладателем – компанией Oracle). «Обновления» означает последующие выпуски ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, которые компания «Oracle» предоставляет для Конечных пользователей, получающих техническую поддержку лицензионного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, при условии, что такой Конечный пользователь заказал техническую поддержку такого лицензионного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ на соответствующий период времени. Расходы по доставке (получению) для ЗАКАЗЧИКА обновлений и соответствующим образом дополненной Документации на носителях в рамках технической поддержки осуществляются за счет ЗАКАЗЧИКА и оплачиваются ЗАКАЗЧИКОМ по отдельным счетам ИСПОЛНИТЕЛЯ;

1.2.5. по соответствующему письменному запросу ЗАКАЗЧИКА в сроки, согласованные Сторонами отдельно, обеспечить возможность миграции (перевода) лицензии на другую программно-аппаратную платформу ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ при условии, что такая платформа поддерживается компанией Oracle.

1.3. Порядок взаимодействия с АИС ЦТП:

Для работы с АИС ЦТП ЗАКАЗЧИК должен назначить ответственного администратора для управления общей Административной Учетной Записью (АУЗ), которому будут предоставлены права на создание Персональных Учетных Записей (ПУЗ) - для уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

Ответственный администратор ЗАКАЗЧИКА:

ФИО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИСПОЛНИТЕЛЬ высылает на e-mail ответственного администратора инструкцию по активации АУЗ в АИС ЦТП. После выполнения процедуры активации ответственный администратор ЗАКАЗЧИКА сможет заводить в системе Заявки (запросы) и создавать ПУЗ для новых уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

Заявки в АИС ЦТП могут заводить только ответственный администратор и зарегистрированные им уполномоченные представители.

ИСПОЛНИТЕЛЬ не принимает Заявки на оказание услуг технической поддержки от незарегистрированных в АИС ЦТП представителей ЗАКАЗЧИКА.

Управление учетными записями (ПУЗ) уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА (в т.ч. создание новых ПУЗ) – задача ответственного администратора ЗАКАЗЧИКА.

Процедуру изменения данных АУЗ для ответственного администратора ИСПОЛНИТЕЛЬ производит только по письменной заявке ЗАКАЗЧИКА.

ЗАКАЗЧИК - в лице ответственного администратора и зарегистрированных уполномоченных представителей – в рамках настоящего Договора имеет право заводить Заявки исключительно в отношении тех Лицензий на ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, которые указаны в ПРИЛОЖЕНИИ № 1. Заявки, связанные с технической поддержкой иного ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, будут ИСПОЛНИТЕЛЕМ отклонены.

ЗАКАЗЧИК обязуется предпринять все меры для защиты идентификаторов и учетных записей ЗАКАЗЧИКА, а также для предотвращения входа в систему незаконных пользователей с помощью идентификаторов ЗАКАЗЧИКА.

ЗАКАЗЧИК несет ответственность за действия (бездействие) своего представителя и иных лиц, при доступе которых к АИС ЦТП использовались идентификаторы ЗАКАЗЧИКА.

Запросы на техническую поддержку оформляются представителями ЗАКАЗЧИКА через ПУЗ в АИС «ЦТП» с присвоением номера и статуса.Запрос на техническую поддержку считается открытым с момента подтверждения ИСПОЛНИТЕЛЕМ факта регистрации и начала обработки запроса. Запрос на техническую поддержку считается закрытым с момента подтверждения ЗАКАЗЧИКОМ согласия на закрытие запроса. В случае, если по какой-либо причине ИСПОЛНИТЕЛЬ не получает от ЗАКАЗЧИКА ответа по проблеме в течение 2-х недель, ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе закрыть заявку без согласования с ЗАКАЗЧИКОМ, присвоив статус "Заявка выполнена. Закрыта ЦТП ФОРС".

**2. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:**

ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен со следующими условиями технической поддержки:

2.1. Oracle может направить непосредственно ЗАКАЗЧИКУ какую-либо информацию о технической поддержке;

2.2. Oracle в максимально возможной степени, допустимой действующим законодательством, не несет ответственности за любой ущерб и убытки (прямые, косвенные, случайные, специальные, штрафные и пр.); не несет ответственности за любую утерю прибыли, выручки, а также данных или возможности их использования в связи с использованием ЗАКАЗЧИКОМ услуг технической поддержки;

2.3. Любые заплаты (патчи), исправления и другие обновления, предоставляемые как часть технической поддержки, предоставляются ЗАКАЗЧИКУ на условиях лицензионного договора, по которому ЗАКАЗЧИК приобрел лицензию (право использования) ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и OLSA/TOMA. Исключительное право на перечисленное принадлежит и сохраняется за компанией «Oracle».

2.4. По требованию компании Oracle, в целях предоставления Oracle требуемой информации, ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право потребовать, чтобы ЗАКАЗЧИК установил программу, автоматизирующую оперативный мониторинг конфигурации ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ и оборудования ЗАКАЗЧИКА, - Oracle Configuration Manager;

2.5. ЗАКАЗЧИКУ запрещается нарушать экспортное законодательство США и другие применимые законы об экспорте и импорте;

2.6. Техническая поддержка ЗАКАЗЧИКА по истечении очередного периода осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ при условии поступления соответствующей платы за продление технической поддержки. В случае если техническая поддержка ЗАКАЗЧИКА не осуществлялась непрерывно, при возобновлении технической поддержки ЗАКАЗЧИК обязан оплатить дополнительный платеж за восстановление в соответствии с текущей Политикой технической поддержки Oracle.

2.7. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе частично прекратить техническую поддержку ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ в случае прекращения компанией Oracle технической поддержки данной версии ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ по причине истечения жизненного цикла версии ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, в соответствии со сроками, установленными компанией Oracle, доступными для ознакомления по адресу: <http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ приложит необходимые усилия для разрешения проблем ЗАКАЗЧИКА собственными силами.

2.8. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе расторгнуть настоящий Договор о технической поддержке, если Oracle расторгает Договор с ИСПОЛНИТЕЛЕМ. В этом случае Oracle передаст обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ по настоящему Договору другому сервисному партнеру Oracle.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | **ЗАКАЗЧИК**  ОАО «Славнефть-ЯНОС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Карпов  Должность: Генеральный директор  М.П. |