

## ДОГОВОР №

г. Минск

«\_\_»

2024 г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Система** – программное обеспечение ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP) входящее в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO», установленное на оборудовании, принадлежащее Заказчику и используемое им в своей коммерческой деятельности, в отношении которого оказывается техническая поддержка по настоящему Договору.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP), входящего в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO» на условиях, предусмотренных Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить техническую поддержку. Спецификация программного обеспечения, подлежащего технической поддержке приводится в Приложении 1 к настоящему Договору.

### 3. УСЛОВИЯ И ПЕРИОД ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ

3.1. Техническая поддержка Системы, оказывается от правообладателя или производителя программного обеспечения и включает в себя:

актуализацию программного продукта до текущей версии, получение новых версий и подтверждение прав доступа к программному обеспечению;

получение опубликованных исправлений, получение предупреждений о возможных проблемах и сбоях в работе программы;

обеспечение поддержки при внедрении и обновлении программных продуктов;

доступ к библиотеке технической документации;

доступ для открытия заявки (обращения, кейса) для поддерживаемых производителем версий программного обеспечения по проблеме с указанием приоритета срочности его обслуживания;

доступ для отслеживания всех заявок (обращений, кейсов) в службе поддержки производителя программного обеспечения открытых и закрытых Заказчиком;

доступ к расширенному поиску решений по проблемам, включающий в себя возможность просмотра всех заявок (обращений, кейсов) в системе технической поддержки, доступ к базе знаний по решениям;

техническую поддержку в режиме Online как при самостоятельном обращении в службу поддержки, так и оказание услуг при возникновении инцидентов;

доступ к службе технической поддержки в режиме 24×7;

устранение неисправностей.

3.2. Заказчик формирует обращение для направления Исполнителю в устной или письменной форме с описанием характера возникших неполадок. Время работы службы технической поддержки Исполнителя ежедневно в режиме 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Время реакции Исполнителя на обращение Заказчика для оказания услуг не должно превышать 8 часов. Исполнитель принимает обращения о наличии проблемы:

по телефонам службы поддержки Исполнителя: \_\_\_\_\_;

по адресу электронной почты: \_\_\_\_\_;

по факсу: \_\_\_\_\_;

путем обращения в службу технической поддержки производителя/правообладателя программного обеспечения в установленном порядке по следующей ссылке: \_\_\_\_\_;

3.3. Техническая поддержка Системы оказывается в течение 1 (одного) года в период с 01.01.2025 по 31.12.2025.

3.4. Исполнитель подтверждает, что является правообладателем или действующим партнером компании производителя – ООО «ИНИТИ» и/или АО «НАУМЕН» на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP) входящее в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO» на территории Республики Беларусь.

### 4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1. Общая стоимость услуг на весь срок действия настоящего Договора составляет \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_) белорусских рублей 00 копеек, в том числе НДС \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_) белорусских рублей 00 копеек.

Исполнитель составляет Расчет стоимости услуг (Калькуляцию) технической поддержки программного обеспечения ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP), входящего в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO», который прилагается к Договору.

Оказанные услуги по Договору оплачиваются ежемесячно. Сумма ежемесячной оплаты составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) белорусских рубля 00 копеек, в том числе НДС.

4.2. Оплата услуг за оказание технической поддержки производится в белорусских рублях ежемесячно не позднее 5 (пяти) банковских дней после подписания обеими Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг по технической поддержке Системы за отчетный период.

4.3. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, представляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг в отчетном месяце. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней подписывает Акт сдачи-приемки оказанных услуг или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания. В случае представления Заказчиком письменного мотивированного отказа от приемки услуг по настоящему Договору Сторонами составляется двухсторонний акт замечаний с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки Исполнитель осуществляет без дополнительной оплаты.

4.4. Датой оказания услуги является последний день календарного месяца, в котором были оказаны услуги.

4.5. Источник финансирования – собственные средства Заказчика.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. Исполнитель имеет право:

5.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания технической поддержки по настоящему Договору.

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. Оказать техническую поддержку в полном объеме и надлежащим образом в соответствии с п. 3.1 настоящего Договора.

5.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании технической поддержки в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения обстоятельств.

5.2.3. При оказании технической поддержки не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и отсутствуют права на использование таких результатов.

5.2.4. Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание им технической поддержки по настоящему Договору не будет нарушать прав других лиц.

5.2.5. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки в оказании технической поддержки.

5.2.6. Исполнитель несет ответственность, предусмотренную Договором и законодательством, за полное или частичное неисполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств, в том числе за нарушение сроков оказания технической поддержки, за отказ от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

5.3. Заказчик имеет право:

5.3.1. Получать информацию о ходе оказания технической поддержки Исполнителем или третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем с письменного согласия Заказчика, в процессе оказания технической поддержки по Договору.

5.3.2. Заказчик имеет право отказаться в одностороннем внесудебном порядке от настоящего договора путем направления Исполнителю письменного уведомления о расторжении настоящего договора и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению настоящего договора, выполняет работы некачественно либо настолько медленно, что окончание их к сроку, определенному в разделе 3 настоящего Договора, становится явно невозможным.

5.4. Заказчик обязан оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания технической поддержки.

5.5. Стороны не имеют права уступить либо передать свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. В вопросах конфиденциальности Стороны будут руководствоваться Соглашением в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности, безопасности от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. За нарушения условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и положениями настоящего Договора.

7.2. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков оказания технической поддержки, в том числе сроков исполнения отдельных обязательств в рамках оказания технической поддержки (например, сроков

устранения ошибок, сроков полного восстановления работоспособности Системы и т.п.), определенных в п. 3.2 Договора.

7.3. За неоказание технической поддержки, предусмотренной п. 3.1 Договора, а также за нарушение сроков оказания технической поддержки и/или сроков устранения недостатков, сроков реагирования на обращение Заказчика, определенных в пункте 3.2 Договора, Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем неустойки в виде пени в размере 0,15% (ноль целых пятнадцать сотых) процента от размера стоимости технической поддержки в отчетном периоде оказания Услуг, за каждый календарный день просрочки.

7.4. За оказание технической поддержки с нарушением условий, определенных пунктом 3.1 Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 5 (пяти) базовых величин за каждый случай нарушения. Размер базовой величины определяется на день уплаты штрафа.

7.5. Начисление и выплата неустойки по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны.

7.6. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами, применяется к правоотношениям Сторон, начиная с 01.01.2025 и действует в течение 12 (двенадцати) месяцев.

## **9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

9.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых не несут ответственности (например, землетрясения, наводнения, пожары и др.). К обстоятельствам, освобождающим Стороны от ответственности, относятся также объявленные или фактически военные действия, гражданские беспорядки, блокада, эмбарго, забастовки (за исключением забастовок персонала Сторон).

9.3. Стороны исполняют свои обязательства независимо от введения санкций, иных схожих по правовой природе ограничительных мер (далее – санкции), которые могут прямо или косвенно влиять на возможность исполнения Сторонами настоящего Договора. Введенные санкции не рассматриваются Сторонами как форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы), и Стороны обязаны исполнять свои обязательства независимо от введенных санкций. Каждая из Сторон обязана незамедлительно представить другой Стороне информацию, связанную с введенными в отношении ее санкциями с подтверждением подтверждающих документов.

9.4. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 10 (десяти) дней в письменной форме информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документами компетентных государственных органов Республики Беларусь.

9.5. Сторона, которая не может из-за обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, должна приложить все усилия к тому, чтобы как можно скорее выполнить взятые на себя обязательства.

9.6. После прекращения действия указанных обстоятельств, Сторона обязана в течение 10 (десяти) дней сообщить об этом другой Стороне в письменной форме, указав при этом срок, к которому предполагается выполнить обязательства.

9.7. В случае не направления или несвоевременного направления уведомлений, предусмотренных пунктами 9.4 и 9.6 настоящего Договора, Сторона не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, как освобождающие от ответственности условия и обязуется возместить другой Стороне причиненные этим убытки.

9.8. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

9.9. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более двух месяцев, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор и обязуется возвратить все полученное ей по Договору, либо произвести расчеты за фактически выполненные обязательства.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. Настоящий Договор регулируется нормами права Республики Беларусь.

10.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путем переговоров с обязательным досудебным (претензионным) порядком урегулирования споров. Срок рассмотрения предъявленной претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.

10.3. Если по итогам переговоров и в результате досудебного порядка урегулирования споров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение в экономический суд города Минска.

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Изменения и дополнения в настоящий договор могут вноситься только по взаимному согласию Сторон путем оформления дополнительного соглашения, которое после его подписания уполномоченными представителями Сторон приобретает юридическую силу, и является неотъемлемой частью настоящего Договора, за исключением изменений наименования, местонахождения или почтового адреса, банковских реквизитов Сторон. Сторона, у которой произошли данные изменения, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней после наступления соответствующих изменений письменно уведомить об этом другую Сторону. Подписание Сторонами дополнительного соглашения в этом случае не требуется.

11.2. Настоящий Договор составлен на \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) листах в 2-х (двух) идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Каждая Сторона получает один экземпляр Договора.

11.3. В иных правоотношениях, которые не нашли непосредственного отражения в Договоре, Стороны будут руководствоваться нормами законодательства Республики Беларусь.

## 12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

12.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и нес совершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

12.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. 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 настоящего пункта.

12.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данный факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

12.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая нес совершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

## 13. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение:

1. Спецификация программного обеспечения, подлежащего технической поддержке, ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP), входящего в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO».
2. Расчет стоимости услуг (Калькуляция) технической поддержки программного обеспечения ИНИТИ Service Desk (Naumen SMP), входящего в состав программного продукта «Система обработки, корреляции и отображений событий INITI SOLO» *(по форме претендента)*.

## 14. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:	Исполнитель:
Открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр» ул. Кальварийская, 7, 220004, г. Минск, Республика Беларусь тел. +375 17 259 14 85, факс +375 17 375 34 03 официальный сайт: <a href="http://www.bisc.by">www.bisc.by</a> ; e-mail: <a href="mailto:agreement@bisc.by">agreement@bisc.by</a> ; СМДО: Org10841 ответственное подразделение – Управление информатизации Департамента ИТ инфраструктуры, тел. + 375 17 259 14 30; правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09, факс +375 17 373 91 66; финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14 04. УНП 193002449, ОКПО 501297625000	

IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000 в ОАО «Банк Дабрабыт», ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002, г. Минск, Республика Беларусь BIC MMBNBY22	
_____/ «    »    2024	_____/ «    »    2024

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**  
**программного обеспечения, подлежащего технической поддержке**  
**INITI Service Desk (Naumen SMP), входящего в состав программного продукта «Система обработки,**  
**корреляции и отображений событий INITI SOLO»**

Лицензия	Кол-во лицензий	Дата, до которой необходимо продление
<b>INITI Service Desk (Naumen SMP)</b>		
Серверная лицензия	1	31.12.2025
Именная лицензия (на 2 подключения)	1	31.12.2025
Конкурентная лицензия (на 20 подключений)	1	31.12.2025
Лицензия на модуль планирования	1	31.12.2025

<b>Заказчик:</b>  _____/	<b>Исполнитель:</b>  _____/
«    »    2024г.	«    »    2024г.