

The following provisions shall govern all contractual relations between the Customer and the Executor with regard to the maintenance of software programs and services described in this document. They shall also apply to any additional deliveries or services. Any special terms agreed in the context of an individual agreement shall supersede these General Business Terms & Conditions for Software Support.

1. Maintenance for software programs

1.1. Insofar as a valid software licensing and maintenance agreement is in place, the Contractor shall ensure that the support services detailed below are performed by sufficiently qualified personnel, and that they are carried out with due care and in a professional manner. As a rule, the Contractor shall perform his work during normal business hours by means of remote maintenance. At the Contractor's discretion, support services may also be performed at the business premises of the Customer.

2. Scope of performance

2.1. The scope of performance is laid down in the Purchase Agreement and/or in the Maintenance Agreement and/or in the Service Level Agreement.

2.2. Bug fixing service

2.2.1. A correctable defect shall be deemed to exist whenever a given software program falling under the scope of an agreement is characterized by a reproducible deviation from the current version of its performance specification. Such a defect shall be corrected by means of a bug fix, a software update or some other appropriate workaround.

2.2.2. Identified defects that are the Contractor's responsibility must be resolved by the same within a reasonable time. The Contractor shall be released from this obligation, however, if a solution to the problem is hindered through some fault of the Customer, and the Customer fails to correct said fault.

2.2.3. The Customer must make the following items available to the Contractor, free of charge: the Customer's computer system, software programs, logs, diagnostic documents and data, plus an online connection to be used for remote diagnosis and maintenance. Moreover, the Customer must give the Contractor all reasonable assistance.

2.2.4. The Contractor shall be entitled at any time to hire

Следующие положения и условия оказания технической поддержки программного обеспечения регулируют все юридические отношения между Заказчиком и Исполнителем и распространяются на обслуживание компьютерных программ и услуги, описанные в данном документе. Они так же применяются ко всем дополнительным поставкам и услугам. Любые особые условия, согласованные в индивидуальном договоре, заменяют собой эти Общие положения и условия оказания технической поддержки программного обеспечения.

1. Техническая поддержка программного обеспечения

1.1. В случае если имеется договор на установленное лицензионное программное обеспечение и техническую поддержку, то Исполнитель гарантирует, что описанные ниже услуги технической поддержки выполняются персоналом, обладающим необходимой квалификацией, осуществляются с должным вниманием и на высоком профессиональном уровне. Как правило, Исполнитель выполняет свою работу в течение рабочего дня с помощью дистанционного обслуживания. По усмотрению Исполнителя услуги технической поддержки могут быть оказаны на месте.

2. Управление сервисом

2.1. Объем услуг закреплен в Договоре купли-продажи, Соглашении на техническое обслуживание и/или Соглашении об уровне поддержки.

2.2. Услуги по исправлению ошибок

2.2.1. Ошибка считается исправимой, когда данное программное обеспечение, подпадающее под действие договора, характеризуется повторяемым отклонением от эксплуатационных характеристик в текущей версии. Такие ошибки исправляются средствами исправления ошибок, обновлением программного обеспечения или другими соответствующими методами устранения ошибок.

2.2.2. Выявление ошибок, являющееся обязанностью Исполнителя, должно быть решено в течение приемлемого времени. Однако Исполнитель освобождается от этой обязанности, если решение проблемы затруднено по вине Заказчика, и он не принял должных мер по ее устранению.

2.2.3. Следующие позиции Заказчик должен предоставить Исполнителю бесплатно: компьютерная система Заказчика, программное обеспечение, протоколы, документы и данные диагностики, а также интернет-подключение для удаленной диагностики и технического обслуживания. Кроме того, Заказчик должен оказывать Исполнителю все необходимое содействие.

2.2.4. Исполнитель имеет право в любое время нанять

sub-contractors to assist with the performance of support services, without having to obtain the prior approval of the Customer.

2.3. Provision of a help desk

2.3.1. During the agreed period of time (summer season, winter season, occasional operations or all-year operations, depending on the contract), the Contractor shall provide a centralized email address and telephone number for the fielding of support-related queries and for performance of support services.

2.3.2. The Contractor shall respond to the Customer's enquiries within a reasonable time. The normal business hours of the Contractor are 9:00 AM to 6:00 PM, Monday to Friday.

2.3.3. The Contractor's support services shall include separately scheduled, application-related counselling via telephone or email, as well as assistance during disruptions arising from the usage of the products by the Customer. Said support services shall only be utilized by personnel of the Customer with the proper training.

2.4. Software update service

2.4.1. As a part of support services, the Contractor shall make available various releases for his software programs. Update services shall include either the provision of new releases in their original functionality, or a corresponding expansion of the Customer's software programs.

2.4.2. Unless the delivery of upgrades or the payment of upgrades fees has been arranged by separate agreement (e.g. a software-maintenance agreement), the Contractor shall be not be obligated to deliver software upgrades (i.e. new versions, releases or in-line releases).

2.5. Onsite services

2.5.1. If the treatment of the problem under the contractually laid down scope of performance cannot be dealt with through the hotline service or remote maintenance, the Contractor will undertake this at the location of the computer system.

2.6. Cooperation obligations of the Customer

2.6.1. In order to expedite and optimize the processing of identified defects, the Customer must report these to the Contractor by using the Contractor's defect-reporting forms

субподрядчиков для оказания услуг технической поддержки без необходимости получения предварительного согласия Заказчика.

2.3. Услуги технической поддержки

2.3.1. В течение согласованного периода времени (летний период, зимний период, нерегулярная или круглогодичная работа в зависимости от договора) Исполнитель обязуется предоставить централизованный адрес электронной почты и номер телефона для упорядочивания и выполнения запросов технической поддержки.

2.3.2. Исполнитель должен отвечать на запросы Заказчика в течение приемлемого времени. Рабочие часы Исполнителя - с 9.00 до 18.00, с понедельника по пятницу.

2.3.3. В услуги технической поддержки Исполнителя входят связанные с приложением консультации по телефону или электронной почте в установленное время, а также помощь во время сбоев, связанных с использованием Заказчиком продукции. Указанные услуги технической поддержки оказываются Заказчику только специально обученным персоналом.

2.4. Услуги по обновлению программного обеспечения

2.4.1. В рамках услуг технической поддержки Исполнитель предоставляет различные релизы программного обеспечения. Услуги по обновлению программного обеспечения включают в себя либо предоставление новых релизов с сохранением исходной функциональности, либо соответствующего расширения программного обеспечения Заказчика.

2.4.2. Если поставка обновлений или оплата сборов по обновлению оговорены в отдельном договоре (например, договор на обслуживание программного обеспечения), Исполнитель не обязан поставлять обновления программного обеспечения (т.е. новые версии, выпуски или поточные релизы).

2.5. Услуги, предоставляемые на месте

2.5.1. В случае, если проблема, возникающая в рамках установленного договором объема работ, не может быть решена путем консультации по телефону или дистанционного обслуживания, Исполнитель решает ее на месте размещения компьютерной системы.

2.6. Обязательства Заказчика по сотрудничеству

2.6.1. Для того, чтобы ускорить и оптимизировать обработку выявленных ошибок, Заказчик должен сообщать о них Исполнителю с помощью отчетов об ошибках,

and by including the proper agreement number as a reference.

2.6.2. The Customer shall be obligated to follow the instructions and directions of the Contractor and to make every reasonable effort to solve a given problem in collaboration with the Contractor. Insofar as necessary and reasonable, the Customer must supply the Contractor with information, assistance, and materials, as well as access to his operating facilities. Furthermore, the Customer must promptly install all service packs and "hot fixes" provided by the Contractor, and must procure, install and maintain all operating equipment, telephone lines, internet connections, communication interfaces and hardware, insofar as these are required to use the product(s) of the Contractor.

2.6.3. In using the products licensed to him, the Customer must deploy personnel that are sufficiently qualified and trained.

2.6.4. Before beginning each support service, the Customer must secure all personal data in compliance with the relevant data-privacy laws, so that the Contractor, in the course of performing support, shall normally not have unintended access to said data.

2.7. A fault requiring treatment will exist if the software program which is subject matter of the agreement exhibits behavior which deviates from the performance description/documentation in the most recently valid version and this is reproducible by the Customer.

2.8. Recognized faults which are the responsibility of the Contractor will be remedied by the Contractor within a reasonable period. The Contractor will be released from this obligation if deficiencies in the sphere of the Customer prevent this and are not removed by the Customer. The fault will be remedied by a software update or by appropriate alternative solutions.

2.9. Complaints must be made in writing to the Contractor. The Customer will be obliged to make available free of charge the computer system used by the Customer, along with software programs, records, diagnosis documents and data as well as an online connection for remote diagnosis and remote maintenance, and to support the Contractor.

2.10. Unless otherwise agreed, the Contractor will, according to the Contractor's choice, perform the support services at the location of the computer system or on the business premises of the Contractor. The Contractor will be entitled to involve third parties in the performance of the service.

указывая необходимый номер договора.

2.6.2. Заказчик обязан следовать инструкциям и указаниям Исполнителя и прикладывать все необходимые усилия для решения данной проблемы в сотрудничестве с Исполнителем. По мере необходимости и разумности Заказчик должен предоставить Исполнителю информацию, помощь, и материалы, а также доступ к производственным объектам. Кроме того, Заказчик должен незамедлительно установить все пакеты обновлений и "исправления", предоставленные Исполнителем, и обеспечить установку и обслуживание всего производственного оборудования, телефонных линий, подключение к Интернету, интерфейсов связи и аппаратных средств, так как они необходимы для использования продукции(й) Исполнителя.

2.6.3. При использовании лицензионной продукции Заказчик должен задействовать в достаточной мере квалифицированный и обученный персонал.

2.6.4. Перед началом оказания услуг технической поддержки Заказчик должен обеспечить безопасность всех персональных данных в соответствии с законами о неприкосновенности данных, чтобы Исполнитель в ходе оказания услуг технической поддержки, как правило, непреднамеренно не получил доступа к указанным данным.

2.7. Ошибку необходимо исправить, когда данное программное обеспечение, подпадающее под действие договора, характеризуется повторяемым отклонением от эксплуатационных характеристик/документации в текущей версии и во время эксплуатации программы Заказчиком.

2.8. Выявление ошибок, являющееся обязанностью Исполнителя, должно быть решено в течение приемлемого времени. Однако Исполнитель освобождается от этой обязанности, если решение проблемы затруднено по вине Заказчика, и он не принял должных мер по ее устранению. Ошибки исправляются обновлением программного обеспечения или другими соответствующими методами устранения ошибок.

2.9. Жалоба подается Исполнителю в письменном виде. Заказчик должен предоставить Исполнителю бесплатно свою компьютерную систему, программное обеспечение, протоколы, документы и данные диагностики, а также интернет-подключение для удаленной диагностики и технического обслуживания и должен оказывать Исполнителю все необходимое содействие.

2.10. Если договором не оговорено иное, Исполнитель может по своему выбору оказывать услуги технической поддержки как на месте размещения компьютерной системы, так и в своем служебном помещении. Для оказания данных услуг Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.

3. Expenditures and services not covered by this agreement

3.1. Costs for transport, accommodation and traveling time for Contractor's personnel assigned to perform the service.

3.2. Work caused by operating system changes, hardware changes and/or by changes of reciprocally program-dependent software programs and interfaces which are not subject matter of the agreement.

3.3. Individual program adjustments and reprogramming:

3.4. Program changes as a result of changes to statutory regulations if they require a change to the program logic

3.5. The Contractor will be released from all obligations under the agreement if program changes to the software programs which are subject matter of the agreement are made without the prior approval of the Contractor by employees of the Customer or third parties, or if the software programs are used other than for the intended purpose.

3.6. The removal of faults caused by improper treatment, by failure to carry out specified measures, such as backing up data, or by third parties.

3.7. Data conversions, restoration of data stocks and adaptations of interfaces.

4. Prices and Payment

4.1. The agreed prices will be invoiced in advance for the following period. Any costs for program carriers and documentation and any agreement fees will be charged separately. All fees and taxes will be charged on the basis of the legal situation at the particular time.

4.2. Compliance with the agreed payment dates represents an essential condition for the supply of the work and services and the fulfillment of the agreement by the Contractor. Failure to meet the agreed payments will entitle the Contractor to stop the ongoing work and to withdraw from the agreement. If payments are not made on time interest on arrears will be charged at the level reflecting customary practice.

4.3. The value of the prices will be secured on the basis of the Austrian consumer price index for the year 2010 (VPI 2010) in such a way that the obligation to make the agreed payment will increase or decrease to the extent to which the

3. Расходы и услуги, не подпадающие под действие договора

3.1. Расходы на поездки, проживание и время простоя персонала Исполнителя, выделяемые на оказание услуг технического обслуживания.

3.2. Работы, вызванные изменениями в операционных системах или оборудовании, изменения в непредусмотренных договором связанном программном обеспечении и интерфейсах.

3.3. Индивидуальные настройки программы:

3.4. Измененные программы, связанные с изменениями юридических требований, если они требуют модификации логики программного обеспечения.

3.5. Исполнитель освобождается от всех обязательств по настоящему договору, если Заказчик, его сотрудники и/или некая третья сторона не в состоянии использовать согласованное договором программное обеспечение по его прямому назначению или если они вносят (или пытаются внести) изменения в указанное программное обеспечение без предварительного согласия Исполнителя.

3.6. Устранение ошибок, вызванных ненадлежащим использованием, неудачной попыткой применить специальные меры (например, резервное копирование данных) или третьими лицами.

3.7. Преобразование данных, восстановление фонда данных и адаптация интерфейсов.

4. Стоимость и оплата

4.1. Счет с установленной договором стоимостью выставляется заблаговременно. Любые затраты на носители программ и документацию, а также любые сборы, указанные в договоре, взимаются отдельно. Все платежи и сборы взимаются на основе правовой ситуации в конкретный момент времени.

4.2. Выполнение согласованных сроков оплаты является существенным условием предоставления работ и услуг и исполнения договора Исполнителем. Невыполнение договорных платежей дает право Исполнителю остановить текущую работу и расторгнуть договор. Если платежи производятся не вовремя, то проценты по задолженности взимаются как в обычной практике.

4.3. Стоимость услуг на техническое обслуживание должна быть проиндексирована в соответствии с уровнем инфляции с использованием в качестве критерия австрийского индекса потребительских цен по отношению к

consumer price index figures rise or fall. Upward or downward fluctuations in the index figures of up to and including 5% will not be taken into account. Once this threshold has been crossed either upwards or downwards, however, the entire change will be taken into account. If the index referred to above should cease to be published, the value of the prices will be secured on the basis of the replacement index guaranteeing at least approximately the same economic effect or on the basis of a similar value-safeguarding clause.

5. Standby service

5.1. Within a reasonable period the Contractor will provide information in response to the respective questions of the Customer during the Contractor's normal working hours.

5.2. The Contractor will provide a telephone hotline for receiving fault reports and for supporting the Customer on working days during normal office hours.

6. Duration of the agreement

6.1. The contractual relationship will begin with the signing of the agreement and will run for an definite period.

6.2. The Contractor will be entitled to cancel the agreement without notice in the following situations:

6.2.1. bankruptcy proceedings against the Customer

6.2.2. the agreed payments were not made within 30 days after due date

7. Liability

7.1. The Contractor will be liable for damages, insofar as it is proved that the Contractor acted willfully or with gross negligence, within the framework of statutory regulations.

7.2. Liability for consequential damage and financial loss, savings not achieved, interest losses and damages resulting from claims of third parties against the Customer will in any event be excluded, insofar as permissible under law.

8. Location

8.1. The location of the computer systems which are subject matter of the agreement is contractually laid down. If the location of the computer systems is changed, the Contractor will be entitled to lay down a new flat rate for costs or to terminate the agreement prematurely.

2010 г. (2010 "VPI"). Иными словами, в договоре платежи должны быть увеличены или уменьшены в зависимости от роста или падения индекса потребительских цен. Колебания показателя индекса в пределах 5% не принимаются во внимание. Однако при пересечении этого порога, повышение или понижение, все изменения учитываются. Если указанный индекс больше не публикуется, то индексация на уровень инфляции должна основываться на каких-то других индексах или (определенных договором) критериев, как можно больше подходящих для достижения того же коммерческого результата.

5. Услуга технической поддержки

5.1. Исполнитель предоставляет информацию на запросы Заказчика в течение приемлемого времени в свои обычные рабочие часы.

5.2. Исполнитель предоставляет консультации по телефону для приема отчетов об ошибках и оказания технической поддержки в свои обычные рабочие часы.

6. Срок действия договора

6.1. Договорные отношения начинаются с момента подписания договора и действуют в течение определенного срока.

6.2. Исполнитель имеет право расторгнуть договор без предварительного уведомления в следующих случаях:

6.2.1. Процесс банкротства в отношении Заказчика

6.2.2. Согласованные платежи не произведены в течение 30 дней после истечения срока.

7. Ответственность

7.1. Исполнитель несет ответственность за ущерб в рамках российского законодательства, если установлено, что Исполнитель действовал умышленно или с грубой небрежностью.

7.2. Ответственность за косвенный ущерб и финансовые потери, неполученную экономию, потерю процентов и убытки, понесенные в результате претензий Заказчику от третьих лиц, в любом случае исключается, поскольку это допустимо действующим законодательством.

8. Размещение

8.1. Размещение компьютерных систем является предметом договора и оговорено им. Если размещение компьютерных систем меняется, то Исполнитель имеет право установить новую тарифную ставку за расходы или досрочно расторгнуть договор.

9. Copyright and use

9.1. All copyrights in respect of the agreed work and services (programs, documentation etc.) will be retained by the Contractor or its licensors.

10. Loyalty

10.1. The parties to the agreement undertake to act with mutual loyalty to each other. During the term of the agreement and for 12 months after the end of the agreement they will not engage in any attempt, including through third parties, to recruit or employ staff of the other party to the agreement who have been involved in the work relating to the orders. If a party to the agreement infringes this arrangement, said party will be obliged to pay a flat rate of compensation amounting to one annual salary of the employee concerned.

11. Data protection, secrecy

11.1. All data made available by either party to the agreement or deriving from the cooperation will be kept secret from third parties.

12. Miscellaneous

12.1. If individual provisions of this agreement are or become ineffective, this will not affect the other content of this agreement. The parties to the agreement will work together in a spirit of partnership in order to find a solution which comes as close as possible to the ineffective provisions.

13. Final provisions

13.1. These General Business Terms and Conditions for Software Support shall apply insofar as the corresponding agreement or Service and Support Contract does not provide otherwise. As a rule, any outside arrangements, expansions or amendments must be in writing to be valid. This in turn shall apply to any waiver of the requirement for the written form. No oral agreements have been made, shall have no applicability, and shall be deemed superseded once a written agreement is ratified.

13.2. Mandatory legal stipulations shall supersede these General Business Terms and Conditions. The legal invalidity of any given provision of an agreement shall not affect the validity of its remaining provisions. An invalid provision shall be replaced by a newly negotiated provision that comes as close as possible to the commercial intent of the original provision.

13.3. When transferring or selling the object of the agreement or parts thereof to third parties (insofar as such a

9. Использование авторских прав

9.1. Все авторские права в отношении согласованной работы и услуг (программы, документации и т.д.) сохраняются Исполнителем или их лицензиарами.

10. Лояльность

10.1. Стороны договора обязуются действовать с взаимной лояльностью по отношению друг к другу. В течение срока действия договора и в течение 12 месяцев после окончания действия договора стороны воздерживаются от найма (даже через посредника) сотрудников другой стороны, который участвовал в реализации заказа. Если одна из сторон нарушает это обязательство, то обязана оплатить другой стороне одноразовую компенсацию в размере одного годового оклада указанного сотрудника.

11. Защита данных, конфиденциальность

11.1. Все данные, предоставленные одной из сторон договора или появившиеся в результате сотрудничества, должны храниться в тайне от третьих лиц.

12. Прочее

12.1. Если отдельные положения этого договора утрачивают свою эффективность, то они не влияют на остальные положения данного договора. Стороны договора совместно, в духе партнерства, находят наиболее подходящий выход из сложившейся ситуации.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящие Общие положения и условия оказания технической поддержки программного обеспечения действуют до тех пор, пока договором не будет предусмотрено иное. Любые договоренности, изменения и дополнения оформляются в письменном виде. Эти же требования применяются в случае отказа. Никакие устные соглашения не применимы к настоящим положениям и не заменяют их до тех пор, пока не подписан договор.

13.2. Обязательные требования законодательства заменяют собой настоящие Общие положения и условия оказания технической поддержки программного обеспечения. Отсутствие юридической силы любого иного положения не влияет на юридическую силу остальных положений. Недействительное положение должно быть заменено новым положением, которое в большей степени соответствует коммерческой цели первоначального положения.

13.3. При передаче или продаже предмета договора или его части третьим лицам (если такая продажа или передача

sale or transfer is permissible), the Customer must ensure that all legal export-related restrictions and/or prohibitions are considered and complied with.

13.4. The Contracting Parties hereby agree to maintain confidentiality with regard to all trade and business secrets. There shall be no time limit on this confidentiality obligation. If the Customer and/or one of his employees or agents breach confidentiality, the Customer shall pay the Contractor a contract penalty in the amount of 20% of the gross order value. Said contract penalty shall not be contingent on proving culpability on the part of the Customer, and shall not be subject to judicial mitigation.

13.5. The rights and obligations under this agreement shall pass down to the Parties' legal successors.

13.6. The contractual relationship between Customer and Contractor shall be exclusively subject to Russian law.

13.7. Any and all disputes arising from, or in connection with, this agreement shall be adjudicated by the court of corresponding jurisdiction in Saint-Petersburg.

допустима), Заказчик должен обеспечить рассмотрение и выполнение всех правовых ограничений, связанных с экспортом и/или запретами.

13.4. Стороны договора соглашаются соблюдать конфиденциальность в отношении всех торговых и коммерческих тайн. Никакие временные ограничения на выполнение обязательств по обеспечению конфиденциальности не распространяются. Если Заказчик и/или один из его сотрудников или агентов нарушит условия конфиденциальности, Заказчик выплачивает Исполнителю штраф в размере 20% от общей стоимости заказа. Определенные договором неустойки не зависят от подтверждения вины Заказчика и не могут являться предметом уменьшения в судебном порядке.

13.5. Права и обязанности по данному положению переходят к правопреемникам Сторон.

13.6. Договорные отношения между Заказчиком и Исполнителем должны подчиняться исключительно законодательству Российской Федерации.

13.7. Все споры и разногласия, возникающие в связи с настоящим положением, подлежат рассмотрению в судебном порядке суда соответствующей юрисдикции города Санкт-Петербург.