

**ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_/2022**  
**на оказание услуг по техническому сопровождению программного обеспечения АИС**  
**«Жилищно-коммунального хозяйства»,**  
**с предоставлением неисключительных имущественных прав (Лицензии)**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

\_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем «Лицензиат», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и **Акционерное общество Инженерно-внедренческий центр ИНСОФТ (АО ИВЦ ИНСОФТ)**, именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице Генерального директора Бойченко Елены Витальевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, в соответствии с п. 4 части 1 ст. 93 Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Основные понятия, применяемые в настоящем договоре**

1.1. **Лицензиар** - автор (разработчик) или иной обладатель исключительного права на программы для ЭВМ, имеющий правомочия на передачу прав пользования программой по лицензионному договору на основании авторских свидетельств, патентов, сертификатов и иных правоустанавливающих документов.

1.2. **Лицензиат** - лицо, которому автором (разработчиком) или иным обладателем исключительного права на программы для ЭВМ предоставляется право использования программы для ЭВМ на условиях, предусмотренных лицензионным договором.

1.3. **Лицензионный договор** - заключенный в письменной форме договор, содержащий в себе основные условия, на которых лицензиар предоставляет или обязуется предоставить лицензиату право на использование программы для ЭВМ.

1.4. **Лицензия на использование программного обеспечения** – документ, выданный Лицензиату Лицензиаром в подтверждение заключения лицензионного договора, содержащий в себе основные условия, на которых лицензиату разрешено использование программного обеспечения.

1.5. **Программа для ЭВМ («программное обеспечение» или «программа»)** – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.

1.6. **Стандартная версия программы для ЭВМ** – версия программы для ЭВМ, действующая у Лицензиара, в момент заключения лицензионного договора.

1.7. **Новая версия программы для ЭВМ** – версия программы для ЭВМ, созданная на базе стандартной версии программы в результате произведенных улучшений.

1.8. **Индивидуальная версия программы для ЭВМ** – версия программы для ЭВМ, созданная по индивидуальному заказу.

1.9. **Демонстрационная версия программы для ЭВМ** – показательное изложение программы для ЭВМ, не поддерживающее всех функций программы.

1.10. **Комплект программного обеспечения** – набор овеществленных носителей на объекты исключительных прав, передаваемых от Лицензиара Лицензиату, и включающий в себя:

- копию (экземпляр) программного обеспечения, принадлежащего Лицензиару на CD-диске;

- инструкцию по инсталляции на CD-диске,

- руководство пользователя программного обеспечения на CD диске.

1.11. **Временное решение проблемы** – метод снижения критичности или степени воздействия проблемы. Временным решением может являться либо применение изменения, исправляющего ошибку, либо иные рекомендации, в результате применения которых технологические процессы, в котором найдена ошибка, будет частично или полностью восстановлен.

1.12. **Постоянное решение проблемы** – ответ от Лицензиара, содержащий подходящие решения для устранения проблемы/критической ситуации, описанной в заявке Лицензиата.

1.13. **Ошибка программы** - отличный от заявленного результат работы программы при выполнении Лицензиата действий в соответствии с предоставленной документацией.

1.14. **Индивидуальная информация Лицензиата** - данные, которые Лицензиат предоставляет Лицензиару для внесения в программное обеспечение, с целью его адаптации к условиям работы в конкретном субъекте федерации, городе, регионе, области, округе, муниципальном образовании, сельском (поселковом) поселении и др.

## **2. Предмет договора**

2.1. Лицензиар обязуется предоставить Лицензиату неисключительные права на использование принадлежащего Лицензиару программного обеспечения на условиях настоящего лицензионного договора и выдать простую (неисключительную) лицензию (либо лицензий в количестве, предусмотренном п.2.7 договора) на бумажном носителе, на основании которой (которых) Лицензиат вправе пользоваться сам и предоставить право использования программным обеспечением своим структурным подразделениям, и/или юридическим лицам, перечень которых приведён в Приложении к настоящему договору.

2.2. В случае выхода новых версий программного обеспечения в течение срока действия настоящего договора право пользования новыми версиями с выдачей соответствующей лицензии (лицензий), предоставляется Лицензиату без дополнительной оплаты.

2.3. Лицензиар обязуется оказывать Лицензиату услуги технического сопровождения по программному обеспечению.

2.4. Лицензиат обязуется уплатить Лицензиару вознаграждение за предоставленное право на использование программного обеспечения и оказание услуг технического сопровождения в размере и на условиях, установленных настоящим договором.

2.5. Предоставление прав на использование программного обеспечения сопровождается передачей Лицензиату Комплекта программного обеспечения и Лицензии (либо лицензий) на использование программного обеспечения.

2.6. Наименование передаваемого по договору программного обеспечения:

- **Автоматизированная информационная система «Жилищно-коммунального хозяйства», Свидетельство № 201561097 от 21.01.2015г.**

Ограничения на использование ПО на всей территории РФ, включая Республику Крым, г.Севастополь, ДНР, ЛНР, Запорожскую и Херсонскую области, отсутствуют.

2.7. Количество комплектов программного обеспечения АИС «Жилищно-коммунального хозяйства» с лицензией, предоставляющей право на использование новых версий программного обеспечения, **1 (один) комплект на неограниченное количество пользователей;**

2.8. Функциональные характеристики стандартной и/или новой версии программного обеспечения, действующей на момент заключения договора и входящей в комплект программного обеспечения определяются Лицензиаром.

2.9. С приобретением права на использование программного обеспечения приобретает право на получение услуг технического сопровождения по программному обеспечению, необходимой для его эксплуатации. Услуги технического сопровождения оказываются Лицензиату по электронной почте сети «Интернет» по адресу [insoft@insoft.ru](mailto:insoft@insoft.ru), а также по «горячей линии» тел. (495) 419-11-06, в том числе, право на получение помощи по индивидуальной настройке и установке программного обеспечения с учетом индивидуальных особенностей Лицензиата.

2.10. Объем прав Лицензиата на использование программного обеспечения установлен настоящим договором.

## **3. Права и обязанности Лицензиара**

### **3.1. Права Лицензиара:**

3.1.1. Лицензиару принадлежат все известные на момент заключения настоящего договора исключительные имущественные права на программное обеспечение, в том числе права на распоряжение программным обеспечением, на его использование в любой форме и любым способом.

3.1.2. Лицензиару принадлежит право на определение функциональных характеристик стандартного программного обеспечения в соответствии с предложениями большинства пользователей программы, а также право вносить изменения в программу путем модификации, модернизации, конвертации и иными способами.

3.1.3. Лицензиар вправе требовать выплаты вознаграждения за предоставленное право на использование программного обеспечения.

3.1.4. Лицензиар вправе требовать выплаты вознаграждения за оказанные услуги технического сопровождения.

3.1.5. В случае нарушения прав Лицензиар вправе осуществлять защиту своих прав в порядке и способами, предусмотренными законом, в том числе Лицензиар вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации за нарушение указанного права без определения размера убытков.

## **3.2. Обязанности Лицензиара:**

3.2.1. Лицензиар обязан предоставить Лицензиату программное обеспечение, указанное в п.2.6. настоящего договора для использования на объектах, указанных в Приложении к настоящему договору, передав Лицензиату Комплекты программного обеспечения в количестве, установленном в п.2.7. договора.

3.2.2. Лицензиар предоставляет Лицензиату новые версии программного обеспечения, которые исправляют выявленные неисправности в программном обеспечении, по мере их выпуска.

3.2.3. Лицензиар обязан выдать Лицензиату лицензию (либо лицензии) на использование программного обеспечения, в которой должны быть отражены основные условия Лицензионного договора, а также перечень пользователей программного обеспечения.

3.2.4. Лицензиар обязан оказать Лицензиату услуги технического сопровождения, включающие:

3.2.4.1 Устранение ошибок в программе, выявленных Лицензиатом.

3.2.4.2 Предоставление в электронном виде руководства пользователя не позднее 1 месяца после официального выпуска новой версии программы. Датой выпуска очередной версии программы является дата направления Лицензиату комплекта программного обеспечения путем размещения в сети Internet или уведомления о ее готовности к установке.

3.2.4.3. Поставку Лицензиату документов, исправляющих выявленные неточности в документации.

3.2.4.5. Прием заявок по e-mail, телефону или письменно в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по времени Лицензиара.

3.2.4.6. Работа по заявкам Лицензиата по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по времени Лицензиара до полного ее разрешения. В том числе предоставление по телефону, электронной почте или с помощью регистрационной формы с web-интерфейсом технических консультаций и инструкций по поиску и устранению неисправностей. Если необходимая информация содержится в документации, Лицензиар предоставляет Лицензиату соответствующую ссылку. Если Лицензиат, несмотря на наличие описания вопроса в документации, все равно обращается за консультацией, она может быть оказана на отдельно оговоренных условиях.

Услуги, не указанные в пункте 3.2.3. могут быть предоставлены на отдельных дополнительно оговоренных условиях, например:

- составление пошаговых инструкций или непосредственная настройка каких-либо изменений в программе;
- подготовка специализированных, не реализованных в системе, отчетных форм и документов по требованию Лицензиата, в том числе на основании запроса государственных или контролирующих органов;
- проведение любых работ, связанных с мониторингом работы программного обеспечения;
- оказание любых консультаций по интеграции с внешними системами;
- предоставление информации по особенностям наполнения базы данных (таблиц, последовательностей, индексов, взглядов) и не редактируемых пользователем конфигурационных файлов;
- предоставление информации, требующей коммуникаций с представителями поставщиков ПО или оборудования, производимых третьей стороной.

3.2.5. По желанию Лицензиата, за дополнительную плату, на основании отдельно заключенного Лицензиаром договора на оказание услуг по обучению, Лицензиар обязан проводить обучение персонала Лицензиата, а также пользователей технологии работы в программном обеспечении.

#### **4. Права и обязанности Лицензиата**

##### **4.1. Лицензиат вправе:**

4.1.1. Осуществлять эксплуатацию программного обеспечения в соответствии с его назначением, в том числе запись и хранение в памяти ЭВМ,

4.1.2. Изготовить копию программы при условии, что эта копия предназначена только для архивных целей и для замены правомерно приобретенного экземпляра в случаях, когда оригинал программы утерян, уничтожен или стал непригоден для использования. При этом копия программы не может быть использована для иных целей, кроме целей, указанных в настоящем договоре и должна быть возвращена Лицензиару либо уничтожена в случае, если владение экземпляром этой программы перестает быть правомерным.

##### **4.2. Лицензиат обязан:**

4.2.1. В течение 10 дней с момента заключения договора предоставить Лицензиару индивидуальную информацию Лицензиата при ее отсутствии у Лицензиара.

4.2.2. Не допускать действий, влекущих за собой нарушение прав Лицензиара.

4.2.3. Своевременно производить оплату вознаграждения за право пользования программным обеспечением и его новыми версиями, а также услуг технического сопровождения в соответствии с условиями настоящего договора.

#### **5. Цена договора. Порядок расчетов**

5.1. Цена услуг за предоставление неисключительных имущественных прав на использование новых версий программного обеспечения АИС «Жилищно-коммунального хозяйства» с услугами технического сопровождения составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) **рублей 00 копеек.**

5.2. Лицензиат производит оплату за оказание услуг в соответствии с п.5.1. после подписания договора на основании представленного Лицензиаром счета в течение 10 календарных дней.

5.3. Сканированные копии документов (договор, акт оказанных услуг, счет) имеют на момент оплаты оказанных услуг равную силу с оригиналами документов. В течение 1 (одного) месяца копии документов должны быть заменены оригиналами.

#### **6. Порядок сдачи-приемки экземпляров программного обеспечения и оказания услуги технического сопровождения**

6.1. Программное обеспечение направляется Лицензиату по почте, либо передается представителю Лицензиата лично, либо размещается в сети Internet. Почтовые расходы по отправке комплекта (комплектов) программного обеспечения Лицензиату несет Лицензиар.

6.2. Лицензиар отправляет Лицензиату комплект (комплекты) программного обеспечения в количестве, указанном в п.2.7. настоящего договора, по адресу: \_\_\_\_\_ почтой либо передает представителю Лицензиата лично, либо размещает в сети Internet после получения Лицензиаром оплаты по п.5.1. настоящего Договора. Одновременно с передачей программного обеспечения Лицензиаром направляется Лицензиату акт оказанных услуг.

6.3. Датой получения комплекта (комплектов) новых версий программного обеспечения Лицензиатом считается дата почтовой доставки комплекта (комплектов) Лицензиату либо дата размещения в сети Internet.

6.4. Порядок оказания услуги:

6.4.1. Лицензиар оказывает Лицензиату услуги технического сопровождения после полной оплаты Лицензиатом услуг в соответствии с п.5.1. настоящего Договора.

6.4.2. Лицензиат с помощью веб-формы Лицензиара, по электронной почте, телефону или письменно, направляет в адрес Лицензиара информацию о проблеме. В обращение обязательно должна содержаться следующая идентифицирующая Лицензиата информация:

- наименование субъекта РФ;
- наименование муниципального образования;
- фамилия имя отчество;
- описание проблемы.

Заявка регистрируется установленным образом в системе «Горячая линия» Лицензиара, и Лицензиат получает ее регистрационный номер. Лицензиат предоставляет информацию об ошибке в форме, достаточной для того, чтобы эта ошибка могла быть воспроизведена у Лицензиара.

Приоритет обработки заявок соответствует уровню сложности проблемы и его воздействию на технологические процессы Лицензиата. До тех пор, пока Лицензиатом не доказано обратное, классификация заявки, определенная Лицензиаром, рассматривается как приоритетная.

При приёме заявок по телефону Лицензиар работает по технологии "Ответный звонок", т.е. при возникновении, в процессе работы над проблемой, каких-либо вопросов, Лицензиар, для их выяснения, использует электронную почту. В исключительных случаях, сотрудник технического сопровождения Лицензиара делает звонок Лицензиату.

Лицензиар должен предоставить решение проблемы, указанной в заявке Лицензиата, а Лицензиат должен применить решение и подтвердить его правильность, после этого заявка считается закрытой.

Если в течение двух недель после предоставления Лицензиаром решения проблемы по заявке Лицензиата не было получено подтверждения о том, что решение правильное, или обоснована невозможность использования предоставленного решения, то заявка считается обработанной и закрывается.

Техническое сопровождение будут получать только последняя и предпоследняя версии программы, отгрузка которых была осуществлена Лицензиаром. При этом Лицензиар, начиная с момента отгрузки очередной версии программы, имеет право прекратить оказание технического сопровождения устаревших версий или продолжить предоставлять услуги на отдельно оговоренных условиях.

6.5. Стороны подписывают акты, подтверждающие надлежащее исполнение Лицензионного договора.

6.6. В случае неполучения Лицензиаром подписанного Лицензиатом акта или мотивированных возражений в течение 45 дней после отправки акта, Лицензиар вправе составить односторонний акт, подтверждающий выполнение со своей стороны обязательств по настоящему договору.

## **7. Процедура эскалации**

В процессе получения услуг технического сопровождения может возникать ситуация, когда Лицензиат не удовлетворен ходом работ и предоставленным ему ответом. В этом случае он может эскалировать проблему до уровня руководства Лицензиара.

Механизм эскалации подразумевает регистрацию одним из возможных способов (телефонный звонок, электронная почта или письмо) новой заявки с указанием категории "претензия" и ссылкой на заявку, по которому производится эскалация. В новой заявке подробно излагается вся информация о возникших проблемах, которые не удается решить, взаимодействуя с Лицензиаром стандартным образом;

Если эскалация проводится по факту нарушения времени реакции при регистрации заявки, то есть на момент эскалации заявки не существует, то при регистрации, ссылка на заявку не указывается, но из сообщения должна следовать информация о том, когда, на кого и каким образом (телефонный звонок, электронная почта) была направлена информация о проблеме, а также должен быть продублирован текст обращения.

Все запросы с категорией «претензия» обрабатываются руководством Лицензиара. Ответ на претензию предоставляется Лицензиату в течение 5 рабочих дней;

Использование заявок с категорией "претензия" направлено на проведение анализа работы Лицензиара в целях повышения качества услуг, принятия мер по сути обращения и конечного разрешения возникших проблем.

## **8. Ответственность сторон. Действие непреодолимой силы**

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:

8.1.1. В случае нарушения сроков оплаты Лицензиат уплачивает Лицензиару пеню в размере одной трехсотой действующей на день уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной суммы за каждый день просрочки.

8.1.2. За нарушение срока выполнения обязательств по настоящему договору Лицензиар уплачивает Лицензиату пеню в размере одной трехсотой действующей на день уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от стоимости выполненных обязательств за каждый день просрочки их выполнения.

8.2. Лицензиар не несет ответственности за ущерб или убытки Лицензиата либо третьих лиц, связанные с использованием программного обеспечения.

8.3. В случае просрочки оплаты полученного программного обеспечения Лицензиар вправе прекратить оказание Лицензиату услуг технического сопровождения по программному обеспечению, необходимой для эксплуатации, предусмотренное п. 3.2.4. настоящего договора.

8.4. Стороны не несут ответственность за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если неисполнение обязательств наступило в результате действия непреодолимой силы: явлений природы, таких, как наводнение, землетрясение, пожар; эпидемия, а также в результате военных действий, забастовок, массовых беспорядков, существенных изменений в законодательстве, препятствующих исполнению договора, а также иных действий и событий, находящихся за пределами воли сторон, которые действуя предусмотрительно, стороны не предвидели и предвидеть не могли («форс-мажор»).

8.5. Сторона, которая не может исполнить своих обязательств по договору по причине обстоятельств, указанных в п.8.4. освобождается от ответственности, если она незамедлительно известила об этом другую сторону и направила письменное подтверждение действия указанных обстоятельств в адрес другой стороны.

8.6. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы (п.8.4.) продолжают действовать более 3-х месяцев, стороны заключают дополнительное соглашение к настоящему договору, в котором определяют необходимость продолжения действия настоящего договора, а также срок прекращения действия договора.

## **9. Прочие условия**

9.1. Права на использование программного обеспечения либо его новых версий, переданные по настоящему договору, не могут передаваться Лицензиатом полностью или частично третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных настоящим Лицензионным договором.

9.2. Ни Лицензиат, ни пользователи программного обеспечения не вправе без предварительного письменного разрешения Лицензиара распространять экземпляры программного обеспечения или его версии любым способом, передавать его третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных настоящим договором, вносить изменения в программное обеспечение, переделывать программное обеспечение независимо от цели и способа.

9.3. В случае получения от Лицензиата сообщения о необходимости устранить ошибки в программном обеспечении Лицензиар обязан произвести устранение ошибок своими силами и за свой счет в порядке, предусмотренном п.3.2.4.

## **10.Срок предоставления прав и действия Лицензионного договора**

10.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует в течение года, в том числе:

- действие неисключительных имущественных прав - один год с даты подписания настоящего договора;
- оказание услуг технического сопровождения в течение одного года с даты подписания настоящего договора.

10.2. Лицензионный договор может быть расторгнут в любое время по соглашению сторон, либо в одностороннем порядке любой из сторон, при условии предупреждения второй стороны о расторжении договора не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты его расторжения.

## **11. Разрешение споров**

11.1. Стороны будут стремиться урегулировать все спорные вопросы, связанные с исполнением настоящего договора, путем переговоров. В случае если в результате переговоров стороны не пришли к соглашению по спорному вопросу, спор по инициативе любой из сторон может быть передан на разрешение в Арбитражный суд с соблюдением претензионного порядка урегулирования спора, при этом претензии должны рассматриваться сторонами в течение 10 дней с даты их получения в соответствии с действующим законодательством.

11.2. В случае нарушения авторских прав Лицензиара, Лицензиат обязан на усмотрение Лицензиара возместить ему причиненные нарушением прав убытки либо выплатить компенсацию.

11.3. Во всем ином, не предусмотренным настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11.4 Настоящий договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

### 13. Адреса и реквизиты сторон

Лицензиат

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Лицензиар

**Акционерное общество Инженерно-внедренческий центр ИНСОФТ (АО ИВЦ ИНСОФТ)**

Адрес: 127083, Москва, ул. Мишина, д. 35, офис Э4, пом. 16-25, 25А, 26-27

Тел. 8(495) 419-11-06

е-mail: [insoft@insoft.ru](mailto:insoft@insoft.ru)

ОГРН 1027700003760

ИНН 7729040614, КПП 771401001,

БИК 044525225

ПАО Сбербанк

К/С 30101810400000000225

Р/С 40702810938000089268

ОКПО 11428758, ОКВЭД 72.20

**Генеральный директор  
АО ИВЦ ИНСОФТ**

\_\_\_\_\_ **Е.В. Бойченко**

к лицензионному договору № /2022 от «\_\_»\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПЕРЕЧЕНЬ**

структурных подразделений и/или юридических лиц Лицензиата,  
 которым предоставлено неисключительное имущественное право  
 на использование программного обеспечения  
 АИС «Жилищно-коммунального хозяйства», в соответствии с п.2.1. Лицензионного договора

№ п/п	Наименование структурного подразделения и/или юридических лиц	Адрес структурного подразделения и/или юридических лиц
1.		

Лицензиат

\_\_\_\_\_ /

Лицензиар  
 Генеральный директор  
 АО ИВЦ ИНСОФТ

\_\_\_\_\_ **Е.В. Бойченко**