**Регламент 1**  
к Сублицензионному договору

на передачу неисключительной лицензии

на использование программы для ЭВМ и

оказание услуг по технической поддержке

программы для ЭВМ  
  
Введено в действие  
30 мая 2021 г.

**Регламент по оказанию услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ»**

1. **Общие положения.**
   1. Данный Регламент является частью Сублицензионного договора (далее - Договор) на передачу неисключительной лицензии на использование программного обеспечения для ЭВМ **«Программа автоматизации деятельности медицинской организации «Реестры ЛПУ»** (далее ПО «Реестры ЛПУ») и оказание услуг по технической поддержке ПО «Реестры ЛПУ», заключённого между Индивидуальным предпринимателем Лимоновым Михаилом Евгеньевичем, именуемым в дальнейшем Исполнитель, действующим на основании свидетельства о государственной регистрации № 316435000056240 от 09.02.2016 г., выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №14 по Кировской области, с одной стороны, и юридическим лицом, обратившемся к Исполнителю за услугой технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ», именуемым в дальнейшем Заказчик.
   2. Заказ услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» является полным и безоговорочным согласием Заказчика с условиями настоящего Регламента. Заказ услуги также является согласием оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения Заказа.
   3. Услуги считаются выполненными и принятыми Заказчиком, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после окончания срока технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» мотивированные возражения от Заказчика, изложенные им в простой письменной форме и направленные на электронную почту Исполнителя, не поступили. В случае поступления мотивированных возражений от Заказчика Исполнитель обязан осуществить все доработки в течение 10 (десяти) рабочих дней и направить на адрес электронной почты Заказчика Акт выполненных. Заказчик, при отсутствии замечаний к Акту, подписывает его и отправляет скан-копию на электронный адрес Исполнителя. С момента подписания Акта Заказчиком работы считаются выполненными и принятыми Заказчиком.
   4. Обращения Заказчика (запросы, требования, вопросы) могут направляться одним из следующих способов:
      1. По электронной почте [support@limsoft.ru](mailto:support@limsoft.ru). Ответ на вопрос будет направлен ответным письмом. Предложения по улучшению ПО «Реестры ЛПУ» могут направляться только по электронной почте.
      2. По телефону 8 (951) 989-31-71.
      3. Viber и WhatsApp по номеру из п.1.4.2.
   5. Техническая поддержка оказывается (кроме нерабочих праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации) с понедельника по пятницу с 09.00 до 19.00 (время московское) не более чем 3 (трём) пользователям.
   6. Исполнитель обязуется соблюдать Время реакции на обращение Заказчика. Под временем реакции понимается количество рабочих часов или дней от момента обращения в службу поддержки до начала работы по разрешению вопроса. В течение этого времени специалист службы поддержки может задавать дополнительные вопросы. Время реакции зависит от типа обращения:

| Тип обращения | Время реакции |
| --- | --- |
| Обращение по восстановлению работоспособности ПО «Реестры ЛПУ» (устранение критических ошибок, препятствующих дальнейшей эксплуатации) | 10 рабочих часов |
| Обращение по внесению изменений в функционал ПО «Реестры ЛПУ» | 10 рабочих часов |
| Вопрос по функциям ПО «Реестры ЛПУ» | 10 рабочих часов |
| Предложение по улучшению ПО «Реестры ЛПУ» | 5 рабочих дней |

Время работы над обращением устанавливается Исполнителем и зависит от трудоёмкости задачи.

* 1. Обращение должно описывать суть задачи в подробностях. В случаях сбоя в работе программы, необходимо указать подробности, в том числе: в какой момент произошёл сбой; всплыла ли какая-то ошибка; если всплыла ошибка, то приложить скрин этой ошибки. В случаях внесения изменений в функционал, касающийся сдачи реестров, необходимо указать ссылку на документ-основание (например, Регламент информационного взаимодействия).
  2. Техническая поддержка не даёт консультаций по сдаче реестров ОМС, а также по ошибкам, присылаемым из фонда ОМС или страховой компании, а также не оказывает услуги системного администрирования. Техническая поддержка вносит изменения в программу **по запросу Заказчика**. У Исполнителя договорных отношений с фондами ОМС нет, поэтому только сама медицинская организация может запрашивать и получать информацию по изменению в Регламентах информационного обмена и передавать указанную информацию Исполнителю для внесения изменений в ПО «Реестры ЛПУ».
  3. Установку программы и обновлений Заказчик производит своими силами и компетентными специалистами (системными администраторами или компетентными в вопросах установки программного обеспечения специалистами). Техническая поддержка может консультировать Заказчика по вопросам установки программы и обновлений, а также может удалённо показать данный процесс.
  4. Техническая поддержка не несет ответственность за возможные повреждения и ошибки базы данных, используемой в ПО «Реестры ЛПУ», возникшие в результате работы приложений, отличных от ПО «Реестры ЛПУ», или действий пользователя вне ПО «Реестры ЛПУ». Восстановление базы данных не осуществляется в рамках технической поддержки.
  5. Заказчик должен систематически самостоятельно осуществлять резервное копирование базы данных, используемой в ПО «Реестры ЛПУ» новой версии, на случай ее утраты или повреждения.
  6. Техническая поддержка оказывается в отношении ПО «Реестры ЛПУ» комплектации, указанной в заявке на оказание услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» (далее - Заявка).

1. **Заказ услуг**
   1. Заказ услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» осуществляется путём отправки Заявки на электронный адрес Исполнителя по форме, размещённой на сайте [www.limsoft.ru](http://www.limsoft.ru), либо в произвольной форме.
   2. Услуга технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» оказывается Исполнителем Заказчику на срок кратный 3 (трём) месяцам.
   3. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Заявки выставляет счёт Заказчику и направляет его скан-копию на электронный адрес Исполнителя.
   4. Выполнение услуг начинается с момента, указанного в Заявке, но не раньше даты их оплаты.
   5. Выставление счёта, указанного в п.3.2, является согласием Исполнителя оказать услуги.
   6. Оплата счёта, указанного в пункте 3.2, является подтверждением заказа на оказание услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ».
   7. В случае, если Заказчик не оплатил услуги в срок, указанный в п.3.2, заказ считается аннулированным.
2. **Стоимость и оплата услуг**
   1. Стоимость услуг технической поддержки указана на сайте www.limsoft.ru.
   2. Заказчик производит 100 % предоплату за предоставление услуг технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ», на основании выставленных Исполнителем счетов в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения счета от Исполнителя путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   3. Датой получения счёта считается дата направления скан-копии счёта на электронную почту Заказчика.
   4. В случае изменения в период оказания услуг комплектации ПО «Реестры ЛПУ» путем изменения редакции ПО «Реестры ЛПУ» до более расширенной Заказчику необходимо оплатить стоимость технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» в новой комплектации. Сумма, подлежащая оплате, устанавливается в виде разницы между стоимостью технической поддержки ПО «Реестры ЛПУ» в новой комплектации и суммой, уплаченной за техническую поддержку ПО «Реестры ЛПУ» в предыдущей комплектации, с учетом периода времени, оставшегося до окончания срока приобретенной технической поддержки.