**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
29 ноября 2019 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. 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. Skype: gizma\_58.
		4. 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 07.00 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 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 (в сутках) |
| --- | --- |
| Обращение по восстановлению работоспособности ПО «Реестры ЛПУ» (устранение критических ошибок, препятствующих дальнейшей эксплуатации) | 1 |
| Вопрос по функциям ПО «Реестры ЛПУ» | 1 |
| Предложение по улучшению ПО «Реестры ЛПУ» | 5 |

* 1. 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.
	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.