



№ 101208/01
от 10 декабря 2008 г.

Генеральному директору, Финансовому директору,
Главному бухгалтеру, Системному администратору

Уважаемые дамы и господа!

Сообщаем Вам условия поддержки/обслуживания Информационной системы «Universal Accounting®» (далее «Система») на **2009** год:

Наименование услуги (пакета)	Стоимость, MDL
ФИКСИРОВАННАЯ АБОНПЛАТА	
PERMANENT-BXS (для Клиентов, у которых Система установлена на 1-2 компьютерах)	2 400
PERMANENT-BS (для Клиентов, у которых Система установлена на 3-5 компьютерах)	3 200
PERMANENT-BM (для Клиентов, у которых Система установлена на 6-8 компьютерах)	4 800
Для Клиентов, у которых Система установлена на 8 и более компьютерах	<i>Договорная</i>
ПОЧАСОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	
До 1 часа работы специалиста на территории Заказчика	350 (за 1 час)
Более 1 часа до 4 часов работы специалиста на территории Заказчика	300 (за 1 час)
Более 4 часов до 8 часов работы специалиста на территории Заказчика	250 (за 1 час)
1 час работы в удаленном режиме (xDSL) из/в офиса Поставщика	200 (за 1 час)
ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	
PERMANENT-BXS (для Клиентов, у которых Система установлена на 1-2 компьютерах)	3 000
PERMANENT-BS (для Клиентов, у которых Система установлена на 3-5 компьютерах)	6 000
PERMANENT-BM (для Клиентов, у которых Система установлена на 6-8 компьютерах)	10 000
Для Клиентов, у которых Система установлена на 8 и более компьютерах	<i>Договорная</i>

ПРИМЕЧАНИЯ:

1. Стоимость услуг указана в молдавских леех и включает НДС 20%. В случае существенных колебаний валютного курса Поставщик имеет право один раз в квартал **скорректировать указанные цены**, используя коэффициент «Валютный курс на дату выставления счета к оплате» к «Валютному курсу на дату заключения контракта по поддержке».
2. Контракт по поддержке Системы заключается сроком **до 31 декабря 2009 г.** с каждым Клиентом, отправляющим в Unisim-Soft заявки на поддержку, которые принимаются только через Систему «OTRS». **Форма контракта и регламент оказания услуг поддержки** доступны для ознакомления и подписания на веб-странице www.UniAcc.md/support
3. Абонентское обслуживание оплачивается на основании счета, выставяемого Поставщиком, в виде предоплаты за один или несколько календарных месяцев (на выбор Клиента) из расчета **1/12 часть годовой абонплаты за 1 месяц**. При необходимости размещения ОTRC-заявки в течение месяца, за который не было предоплачено абонентское обслуживание, Клиент должен произвести абонплату за этот календарный месяц.
4. Пакет обновления программного продукта за 1 календарный год может быть предоплачен заблаговременно или в момент заказа Клиентом первого обновления в течение года (в любом случае **оплачивается полная стоимость пакета обновлений за текущий год**). Если в предыдущие годы Клиент не заказывал и/или не оплачивал программные обновления, то стоимость текущего пакета обновлений равна кумулятивной сумме за все предыдущие годы.
5. Учет услуг, оказываемых **в удаленном режиме из офиса Поставщика**, ведется в часах с минимальной единицей измерения — **15 мин.** Учет услуг, оказываемых **на территории Заказчика**, ведется в часах с минимальной единицей измерения — **1 час**.
6. Почасовое обслуживание оплачивается на основании счета, выставяемого Поставщиком, в следующем порядке:
 - Если по предварительной оценке Поставщика на реализацию заявки (постановки задачи) требуется **до 5 часов** работы, услуги оплачиваются по 100%-ной предоплате;
 - Если по предварительной оценке Поставщика на реализацию заявки (постановки задачи) требуется **более 5 часов** работы, предоплата услуг составляет 50% стоимости, остальные 50% оплачиваются в течение 3 дней с момента подтверждения Заказчиком факта выполнения Работ.

ЧТО ВХОДИТ В УКАЗАННЫЕ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

Абонентское обслуживание включает следующие услуги:

- «Help-Desk» — предоставление с 10:00 до 18:00 в рабочие дни телефонных консультаций касательно работы Системы (сеанс Help-Desk не более 15 мин в 1 час и всего не более 1 часа в день).
- OTRS — прием, рассмотрение и ответы на OTRS-заявки Заказчика, а также помощь в составлении OTRS-заявок (постановок задач).

- Постоянный консультант, прикрепленный к предприятию Заказчика и помогающий в составлении OTRS-заявок (постановок задач).
- Реагирование на OTRS-заявку в течение 6-48 часов.

Почасовое обслуживание включает следующие услуги:

- Поддержание работоспособности Системы, т.е. профилактику правильной работы настроенных ранее электронных справочников, документов, печатных форм и отчетов (далее «компоненты Системы»).
- Консультирование и обучение пользователей, т.е. объяснение сотрудникам Заказчика (в т.ч. новым) принципов и правильной технологии работы с Системой, демонстрацию методов ввода и вывода данных.
- Установка и настройка обновленных компонентов Системы, которые обновлены Поставщиком в результате изменений в законодательстве или расширения функциональности ядра Системы.
- Помощь в решении технических проблем, т.е. консультации по диагностике и профилактике компьютерно-сетевого оборудования Заказчика, обслуживающего Систему.
- Срочный выезд при поломке сервера, обслуживающего Систему.

Обновление программного продукта включает следующее услуги:

- доступ к загрузке компонентов Системы, которые обновлены Поставщиком в результате расширения функциональности ядра Системы
- доступ к загрузке компонентов Системы, которые обновлены Поставщиком в результате изменений в законодательстве. обновления по необходимости, вызванные изменениями в законодательстве, за исключением работ, связанных со сменой плана счетов (переход от одного плана к другому), а также с отчетностью по международным стандартам.

ВНИМАНИЕ! Сама установка обновлений не входит в стоимость пакета обновлений и тарифицируется по часам. В указанную стоимость пакета обновлений не включена поставка и настройка программных обновлений, связанных с введением отчетности по международным стандартам финансового учета (МСФО).

ВНИМАНИЕ: ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

1. Заявки на поддержку Системы принимаются только через Систему электронных заявок «OTRS» (www.UniAcc.md/client). Заявка должна быть оформлена согласно имеющейся в ОТПС инструкции; в противном случае заявка может быть возвращена для дополнения и уточнения деталей с Вашей стороны. Процедура и правила работы с ОТПС-заявками описаны в инструкции ОТПС и являются обязательными для соблюдения как Поставщиком, так и Заказчиком.
2. Для Клиента более выгодным является удаленный режим работы Поставщика. Если же Клиент заказывает работу нашего специалиста у себя на территории, в его интересах собирать и систематизировать запросы пользователей, чтобы решать их в течение одного, минимум четырехчасового выезда нашего сотрудника.
3. **Максимальное время для проверки реализации заявки — 3 дня** с момента соответствующего уведомления с нашей стороны. Если в течение этого времени Заказчик не предоставляет список замечаний и необходимых доработок (которые были оговорены конкретной постановкой задачи), работы считаются выполненными в полном объеме без каких-либо претензий со стороны Заказчика.
4. Разработка новых компонентов Системы по запросу Заказчика **не является предметом поддержки и оценивается индивидуально**: либо по часам, необходимым на разработку и внедрение, либо функционально в зависимости от трудоемкости работ.
5. Чтобы предотвратить недоразумения в процессе работы с Unisim-Soft, **избегайте устных договоренностей с нашими сотрудниками** — ни за одну такую договоренность, если она не зафиксирована в ОТПС, фирма ответственности не несет.
6. Если Заказчик не оплатил или оплатил не полностью оказанные Поставщиком услуги поддержки согласно условиям контракта, Поставщик вправе **приостановить оказание всех услуг** до получения со стороны Заказчика полной оплаты оказанных Поставщиком услуг.
7. Если Заказчик привлекает нашего сотрудника к каким-либо работам на своем предприятии без уведомления администрации Unisim-Soft, мы оставляем за собой право **полностью прекратить поддержку Системы**.

*С уважением,
Служба поддержки ИС «Universal Accounting®»
UNISIM-SOFT S.R.L.*

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ UNISIM-SOFT

Beneficiarul	CEISIM «UNISIM-SOFT» S.R.L.	Banca	Moldindconbank SA filiala nr.15 Chisinau
Adresa beneficiarului	MD-2071, mun.Chisinau, str. Alba Iulia 75b	Codul bancii	MOLDMD2X303
Cont de decontare	222442000432	Codul Fiscal	1003600116460