



№ 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 (вкл. НДС)
АБОНЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ за 1 календарный год	2-10%* совокупной стоимости всех поставленных ранее лицензий UniAcc
ОБНОВЛЕНИЕ СИСТЕМЫ на 1 календарный год	10-15%* совокупной стоимости всех поставленных ранее лицензий UniAcc за весь пакет обновлений на 1 календарный год
ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ (дополнительное)	
До 1 часа включительно работы специалиста на территории Заказчика	350 (за 1 час)
Более 1 часа до 4 часов включительно работы специалиста на территории Заказчика	300 (за 1 час)
Более 4 часов работы специалиста на территории Заказчика	250 (за 1 час)
1 час работы в удаленном режиме (xDSL) из/в офисе Поставщика	200 (за 1 час)

(* Для Клиентов с числом пользователей Системы более 10, а также для всех производственных предприятий, указанный процент контрактной стоимости лицензий определяется Поставщиком индивидуально

ПРИМЕЧАНИЯ:

- Стоимость услуг указана в молдавских леях 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».
- 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
- Абонентское обслуживание оплачивается на основании счета, выставяемого Поставщиком, в виде предоплаты за один или несколько календарных месяцев (на выбор Клиента). При необходимости размещения OTRS-заявки в течение месяца, за который не было предоплачено абонентское обслуживание, Клиент должен произвести абонплату за этот календарный месяц.
- 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.
- 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**.
- 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:

- Поддержание работоспособности Системы, т.е. обеспечение корректного функционирования всех компонентов Системы, настроенных ранее ПОСТАВЩИКОМ.
- «Help-Desk» — предоставление с 10:00 до 18:00 в рабочие дни телефонных консультаций касательно эксплуатации 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 (формулировок задач).
- Постоянный консультант, прикрепленный к предприятию Заказчика и помогающий в составлении OTRS-заявок (формулировок задач).
- Реагирование на OTRS-заявку в течение 2 (двух) рабочих дней.

Обслуживание Системы (дополнительное) включает следующие услуги:

- Разработка или доработка функционала Системы по заявкам (заказу) Заказчика.
- Разработка Постановок задач и Технических заданий по заявкам (заказу) Заказчика.
- Восстановление работоспособности Системы, нарушенной вследствие некачественных действий персонала ЗАКАЗЧИКА. К таким действиям относятся нарушения правил эксплуатации Системы, указанных в соответствующей документации, как со стороны пользователей, так и со стороны технического персонала ЗАКАЗЧИКА.
- Обучение пользователей.
- Решение технических проблем, т.е. работы по диагностике и профилактике компьютерно-сетевых оборудования Заказчика, обслуживающего Систему.
- Срочный выезд при поломке сервера Системы технического специалиста Исполнителя.

Обновление Системы включает следующее услуги:

- доступ к загрузке компонентов Системы, которые обновлены Поставщиком в результате расширения функциональности ядра Системы (например, обновленный модуль по учету основных средств).
- 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) или со сменой плана счетов (переход от одного плана к другому).

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 ОTRC инструкции; в противном случае заявка может быть возвращена для дополнения и уточнения деталей с Вашей стороны. Процедура и правила работы с ОTRC-заявками описаны в инструкции ОTRC 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. Поставщик оценивает полученные от Заказчика заявки (постановки задач) в следующем порядке:
 - Если в процессе оценки заявки Поставщик решает, что трудозатраты на ее решение не превысят 2 часов, то Поставщик вправе немедленно приступить к решению заявки без предварительного согласования с Заказчиком. При этом услуги оплачиваются по факту выполнения Работ в течение 3 дней с момента подтверждения этого Заказчиком.
 - В случае если Поставщик решает, что трудозатраты на решение Заявки превысят 2 часа, Поставщик обязан предварительно согласовать с Заказчиком итоговую стоимость или количество часов и сроки решения Заявки.
5. 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.
6. 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 ОTRC, фирма ответственности не несет.
7. 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.
8. 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