

ДОГОВОР №

г. Минск

«__»

2026 г.

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения IBM DB2 и IBM MQ (далее – техническая поддержка, услуги) согласно Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору) на условиях, определенных настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить техническую поддержку.

2. УСЛОВИЯ И ПЕРИОД ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Техническая поддержка включает в себя:

- предоставление консультаций на обновление программного обеспечения (далее – ПО) до новой (последней) версии ПО, включая предыдущие, в рамках Спецификации ПО;
- предоставление консультаций для установки пакетов обновлений на ПО в рамках Спецификации;
- предоставление консультаций для установки патчей (пакеты обновлений исправляющие известные ошибки в ПО) на ПО в рамках Спецификации;
- предоставление Заказчику доступа (идентификатор для входа (логин) и пароль) к информационным ресурсам для скачивания по мере необходимости обновлений ПО;
- регистрация заявки на техническую проблему в рамках Спецификации;
- предоставление рекомендаций по решению обращения в рамках заявки;
- выполнение рекомендаций, в рамках решения заявки, по согласованию с Заказчиком;
- оказание технических консультаций в рамках рекомендаций, выданных по решению заявки (в рамках обращения).

2.2. Способ оказания услуги:

удаленно по электронным каналам связи:

средства связи сети Интернет (e-mail: _____);

телефон службы технической поддержки _____;

портал *(при его наличии)*.

2.3. Время выполнения услуги:

в рабочие дни с 9.00 до 17.00 способами, указанными в п.2.2.

2.4. Требования к качеству технической поддержки:

- время реакции на заявку не более 4 часа в рабочие дни (с 9:00 до 17:00) с момента сообщения Заказчика;
- время обработки заявки не более 48 часов в рабочие дни (с 9:00 до 17:00) с момента сообщения Заказчиком (для более оперативного устранения допускается предоставление временного решения).

2.5. Порядок решения инцидентов по устранению отказов ПО:

Решение инцидентов выполняется в следующем порядке:

Заказчик формирует заявку Исполнителю способами, указанными в п.2.2;

в случае, если заявка открыта с целью получения консультации, ответственный за решение инцидента оказывает консультацию и закрывает заявку. Заказчик подтверждает факт получения исчерпывающих ответов на свой вопрос, присваивая заявке статус «Завершено»;

Исполнитель согласовывает с Заказчиком предложенное решение инцидента и время выполнения мероприятий по его решению, включая время технологических пауз (если процесс решения инцидента отрицательно влияет на работоспособность ПО);

Исполнитель выдает рекомендации по решению инцидента;

после успешного решения инцидента Исполнитель присваивает заявке статус «Завершено». Заявка считается выполненной только после того, как Заказчик убедится в ее выполнении, и подтвердит закрытие заявки;

заявка с подтвержденным статусом «Завершено» не может быть открыта повторно. В случае повторного инцидента Заказчику необходимо создать новую заявку.

2.6 Техническая поддержка оказывается в течение 12 месяцев начиная с первого числа месяца следующего за датой подписания договора обеими Сторонами.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Общая стоимость услуг на весь срок действия настоящего Договора составляет _____ (_____) белорусских рублей __ копеек, в том числе НДС по ставке __ %, что составляет _____ (_____) белорусских рублей __ копеек.

Оказанные услуги по Договору оплачиваются ежемесячно. Сумма ежемесячной оплаты составляет _____ (_____) белорусских рублей __ копеек, в том числе НДС по ставке __ %, что составляет _____ (_____) белорусских рублей __ копеек.

3.2. Оплата услуг за оказание технической поддержки производится в белорусских рублях ежемесячно не позднее 5 (пяти) банковских дней после подписания обеими Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный период.

3.3. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, представляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг в отчетном месяце. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней подписывает Акт сдачи-приемки оказанных услуг или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания. В случае представления Заказчиком письменного мотивированного отказа от приемки услуг по настоящему Договору Сторонами составляется двухсторонний акт замечаний с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки Исполнитель осуществляет без дополнительной оплаты.

3.4. Датой оказания Услуги является последний день календарного месяца, в котором были оказаны Услуги.

3.5. Источник финансирования – собственные средства Заказчика.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель имеет право:

4.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания Технической поддержки по настоящему Договору.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Оказать Техническую поддержку в полном объеме и надлежащим образом в соответствии с п. 2.1 настоящего Договора.

4.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании технической поддержки в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее 1 (одного) рабочего дня после возникновения таких обстоятельств.

4.2.3. При оказании технической поддержки не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и отсутствуют права на использование таких результатов.

4.2.4. Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание им технической поддержки по настоящему Договору не будет нарушать прав третьих лиц.

4.2.5. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки в оказании технической поддержки.

4.2.6. Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную Договором и законодательством, за полное или частичное неисполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств, в том числе за нарушение сроков оказания Технической поддержки, за отказ от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. Получать информацию о ходе оказания технической поддержки Исполнителем или третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем с письменного согласия Заказчика, в процессе оказания технической поддержки по Договору.

4.3.2. Отказаться в одностороннем внесудебном порядке от настоящего Договора путем направления Исполнителю письменного уведомления о расторжении настоящего Договора и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению настоящего Договора, выполняет работы некачественно либо настолько медленно, что окончание их к сроку, определенному настоящим Договором, становится явно невозможным.

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания технической поддержки.

4.5. Стороны не имеют права уступить либо передать свои права и (или) обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. В вопросах конфиденциальности Стороны будут руководствоваться соглашением в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности, безопасности от _____ № _____.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За нарушения условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и положениями настоящего Договора.

6.2. В случае просрочки оплаты, в соответствии с разделом 3 Договора, Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком неустойки в виде пени в размере 0,15% процентов от размера стоимости технической поддержки в отчётном месяце, за каждый календарный день просрочки.

6.3. За неоказание технической поддержки, предусмотренной п. 2.1 Договора, Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем неустойки в виде пени в размере 5% (пяти) процентов от размера стоимости технической поддержки в отчётном месяце, за каждый рабочий день просрочки.

6.4. За нарушение времени обработки заявки, определенном в пункте 2.4 Договора, Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем неустойки в виде штрафа в размере 5% (пяти) процентов от стоимости технической поддержки в отчётном месяце, за каждый случай нарушения.

6.5. За нарушение времени реакции на заявку, определенном в пункте 2.4 Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 5 (пяти) базовых величин за каждый случай нарушения. Размер базовой величины определяется на день уплаты штрафа.

6.6. Начисление и выплата неустойки по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны.

6.7. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует в течение 12 месяцев начиная с первого числа месяца следующего за датой подписания Договора обеими Сторонами.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых не несут ответственности (например, землетрясения, наводнения, пожары и др.). К обстоятельствам, освобождающим Стороны от ответственности, относятся также объявленные или фактические военные действия, гражданские беспорядки, блокада, эмбарго, забастовки (за исключением забастовок персонала Сторон).

8.3. Стороны исполняют свои обязательства независимо от введения санкций, иных схожих по правовой природе ограничительных мер (далее – санкции), которые могут прямо или косвенно влиять на возможность исполнения Сторонами настоящего Договора. Введенные санкции не рассматриваются Сторонами как форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы), и Стороны обязаны исполнять свои обязательства независимо от введенных санкций. Каждая из Сторон обязана незамедлительно представить другой Стороне информацию, связанную с введенными в отношении ее санкциями с приложением подтверждающих документов.

8.4. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) календарных дней в письменной форме информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документами компетентных государственных органов Республики Беларусь.

8.5. Сторона, которая не может из-за обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, должна приложить все усилия к тому, чтобы как можно скорее выполнить взятые на себя обязательства.

8.6. После прекращения действия указанных обстоятельств, Сторона обязана в течение 5 (пяти) календарных дней сообщить об этом другой Стороне в письменной форме, указав при этом срок, к которому предполагается выполнить обязательства.

8.7. В случае не направления или несвоевременного направления уведомлений, предусмотренных пунктами 8.4 и 8.6 настоящего Договора, Сторона не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, как освобождающие от ответственности условия и обязуется возместить другой Стороне причиненные этим убытки.

8.8. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

8.9. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более двух месяцев, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор и обязуется возвратить все полученное ей по Договору, либо произвести расчеты за фактически выполненные обязательства.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Настоящий Договор регулируется нормами права Республики Беларусь.

9.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров с обязательным досудебным (претензионным) порядком урегулирования споров. Срок рассмотрения предъявленной претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.

9.3. Если по итогам переговоров и в результате досудебного порядка урегулирования споров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение в экономический суд города Минска.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Изменения и дополнения в настоящий Договор могут вноситься только по взаимному согласию Сторон путем оформления дополнительного соглашения, которое после его подписания уполномоченными представителями Сторон приобретает юридическую силу, и является неотъемлемой частью настоящего Договора, за исключением изменений наименования, местонахождения или почтового адреса, банковских реквизитов Сторон. Сторона, у которой произошли данные изменения, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней после наступления соответствующих изменений письменно уведомить об этом другую Сторону. Подписание Сторонами дополнительного соглашения в этом случае не требуется.

10.2. Настоящий Договор составлен на ____ (_____) листах в 2-х (двух) идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Каждая Сторона получает один экземпляр настоящего Договора.

10.3. В иных правоотношениях, которые не нашли непосредственного отражения в настоящем Договоре, Стороны будут руководствоваться нормами законодательства Республики Беларусь.

11. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

11.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее – антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

11.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.

11.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данный факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

11.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

12. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:
Приложение: Спецификации программного обеспечения.

13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:	Исполнитель:
------------------	---------------------

Открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр» ОАО «БМРЦ» Республика Беларусь 220004, г. Минск, ул. Кальварийская, 7, IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000 в ОАО «Банк Дабрабыт», ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002, г. Минск, BIC MMBNBY22 УНП 193002449, ОКПО 501297625000 тел.+375 17 259 14 85, факс +375 17 375 34 03 официальный сайт: www.bisc.by; e-mail: agreement@bisc.by; СМДО: Org10841 ответственное подразделение – Управление системно-технического сопровождения ЦВК тел. +375 17 259 14 39; правовые вопросы: тел. +375 17 259 26 93, факс +375 17 373 91 66; финансовые вопросы: тел. +375 17 259 14 04	
ОТ ЗАКАЗЧИКА: _____/ М.П. _____ 2026	ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ: _____/ М.П. _____ 2026

Спецификация программного обеспечения, подлежащего технической поддержке

№ п/п	Лицензия/тип лицензии	Ед. изм.	Кол- во
1	IBM DB2 (IBM Db2 Advanced Workgroup Server)	шт.	1
2	IBM MQ (IBM MQ Processor Value Unit)	шт.	1

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

_____/

М.П.

_____ 2026

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

_____/

М.П.

_____ 2026