

Договор-оферта
на оказание услуг по поддержке компьютерных систем

г.Сочи

Редакция от 01.01.2026, вступает в силу с момента опубликования
на официальном web-сайте www.1c.alpha-soft.ru

Настоящий Договор является предложением **Общества с ограниченной ответственностью «Альфа-Софт Программы и Сопровождение»**, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, юридическим или физическим лицам и индивидуальным предпринимателям, именуемым в дальнейшем **Заказчик**, заключить настоящий договор (далее – «Договор»).

Настоящий Договор содержит все существенные условия Договора на сопровождение (поддержку) компьютерных систем и программных продуктов. Акцепт настоящей Оферты равносителен заключению Договора в письменной форме.

1. Термины и определения

- 1.1. **Оферта** – настоящий документ, представляющий собой письменное предложение Исполнителя заключить Договор на указанных ниже условиях в соответствии со ст.435 Гражданского Кодекса РФ (ГК РФ).
- 1.2. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие условий Оферты путем осуществления указанных в ней действий.
- 1.3. **Договор** – настоящий возмездный договор на оказание услуг по сопровождению (поддержке) КС и ПП, заключаемый в письменной форме (п.3 ст.434 ГК РФ) посредством Акцепта.
- 1.4. **Счет-заказ** – документ с указанием перечня оказываемых услуг по Договору и реквизитами для оплаты, направленного Исполнителем Заказчику и являющийся основанием для оплаты услуг по Договору.
- 1.5. **Программный продукт (ПП)** – совокупность программ для ЭВМ, связанных с ними программных документов и данных, в т.ч. баз данных.
- 1.6. **Компьютерные системы (КС)** – совокупность ПП, автоматизированных рабочих мест и оборудования, принадлежащих Заказчику на праве собственности или пользования.
- 1.7. **Сопровождение (поддержка) КС** – обслуживание КС, которое может включать в себя такие виды работ/услуг, как настройка, адаптация, установка, монтаж, тестирование, консультации, а также поддержка пользователей.
- 1.8. **Поддержка пользователей КС** – консультации пользователей по вопросам использования КС и ПП (письменные и устные ответы на вопросы пользователей о составных частях и возможностях КС согласно его типовой конфигурации, реализованной для пользователя настройки; подготовка нового персонала к пользованию КС программным продуктом в форме инструктажа (обучения) по использованию ПП и КС, а также подготовка постоянного персонала к использованию внесенных в программный продукт в результате настройки изменений в форме инструктажа (обучения) по использованию ПП и КС).
- 1.9. **Рабочие дни** – дни с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных и выходных дней в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации (далее - РФ), в т.ч. перенесенных Правительством РФ на рабочие дни.
- 1.10. **Рабочее время Исполнителя** – с 09:00 до 18:00 по Московскому времени (GMT+3) в рабочие дни. Работа за пределами рабочего времени по инициативе или по согласованию с Заказчиком подлежит дополнительной оплате по повышенной ставке специалистов Исполнителя (с применением коэффициентов, указанных в Договоре и Приложениях к нему).
- 1.11. **Каналы взаимодействия** – согласованные Сторонами, юридически значимые способы совершения действий по настоящему Договору, указанные в п. 12.1.
- 1.12. **Задание (или Спецификация)** – документ по образцу в Приложениях к настоящему Договору, в котором определяется состав, сроки и последовательность оказания услуг. Задание может быть оформлено в электронном виде, самостоятельно к заявке и/или через дополнительные соглашения к Договору, и передано через Каналы взаимодействия.
- 1.13. **Лист учета рабочего времени (ЛУРВ)** – документ по образцу в Приложениях к настоящему Договору, в котором определяется затраченные Исполнителем часы на оказание услуг. ЛУРВ может быть оформлен в электронном виде, самостоятельно к заявке и/или через дополнительные соглашения к Договору, и передан через Каналы взаимодействия.
- 1.14. **Техническое Задание** – документ по форме Исполнителя с расширенным и детализированным перечнем функциональных требований и планируемых работ по их реализации, с ограничениями, условиями и



критериями их успешного выполнения. Техническое Задание может быть оформлено в электронном виде, самостоятельно к заявке и/или через дополнительные соглашения к Договору, и передано через каналы взаимодействия по Договору.

- 1.15. **Акт об оказанных услугах (Акт, УПД)** – первичный документ в форме акта выполненных работ или акта об оказанных услугах или универсального передаточного документа, используемого Сторонами для отражения факта хозяйственной операции по настоящему Договору.
- 1.16. **Сайт Исполнителя** – Интернет-страница, указанная в официальных документах Исполнителя и реквизитах настоящего Договора, в том числе содержащая Прайс-лист Исполнителя.
- 1.17. **Срок реакции на обращение (заявку)** – время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над обращением (заявкой), и оповещает об этом Заказчика через каналы взаимодействия по Договору. Не является сроком решения проблемы/задачи. Рассчитывается от момента регистрации обращения (заявки) до момента первого контакта ответственным специалистом Исполнителя с инициатором обращения со стороны Заказчика.
- 1.18. **Срок обработки (разбора) обращения (заявки)** – время, отведенное на разбор обращения:
 - 1.18.1. В отношении услуг по сопровождению, оказываемых без предварительной оценки работ по заявке (включая услуги по оценке работ, оказываемых после предварительной оценки) – это время, отведенное на разбор обращения до момента закрытия обращения (момента завершения оказания услуг по поддержке).
 - 1.18.2. В отношении работ по адаптации, настройке и модификации, оказываемых на условиях предварительной оценки – это время, с момента получения заявки до момента отправки Заказчику оценки и документации на согласование. Со стороны Заказчика должна быть обеспечена возможность ответить на уточняющие вопросы для описания постановки задачи и согласовать оценку и документацию (задание, спецификацию, техническое задание).
- 1.19. **Срок выполнения работ** (которым дана предварительная оценка) – время, отведенное на выполнение работ по адаптации и настройке, с момента согласования клиентом оценки до момента сдачи работ клиенту на проверку.
- 1.20. **Срок проверки и принятия работ** – время, отведенное Заказчику на проверку результатов оказания услуг Исполнителем, по истечении которого, в случае отсутствия замечаний и мотивированного отказа в принятии работ, работы считаются выполненными, принятыми и подлежащими оплате.

2. Заключение договора

- 2.1. Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, вступает в силу с момента размещения на сайте Исполнителя.
- 2.2. Акцептом данной оферты Стороны признают оплату Счет-заказа (п.3 ст.438 ГК РФ) на сопровождение (поддержку) КС и ПП со стороны Заказчика в рамках настоящего Договора. Совершая акцепт настоящего Договора, Заказчик полностью и безоговорочно принимает условия настоящего Договора на указанных в нем условиях.
- 2.3. Принимая условия Оферты, Заказчик подтверждает, что надлежащим образом ознакомлен и согласен с положениями, требованиями и ограничениями Договора.
- 2.4. С момента оплаты Счет-заказа, Договор считается заключенным с двух сторон. Лицо, чьи реквизиты указаны в Счет-заказа, именуемый в дальнейшем Заказчик, становится стороной настоящего Договора и приобретает права и обязанности в соответствии с условиями настоящего Договора и действующими законами Российской Федерации.

3. Предмет договора.

- 3.1. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику услуги и работы по обслуживанию, консультациям по работе и поддержанию работоспособности (далее «услуги», «работы», «техническая поддержка», «обслуживание») КС, принадлежащих Заказчику на законных основаниях, а Заказчик обязуется оплачивать данные услуги.
- 3.2. Перечень, объем, сроки и стоимость оказания услуг согласуется Сторонами в порядке, указанном в разделе 6 настоящего Договора, в приложениях к нему или в Счет-заказе.
- 3.3. В приложениях к настоящему Договору Сторонами могут быть определены КС, по которым предоставляются услуги. Действие настоящего Договора распространяется на все приобретенные и/или установленные Заказчиком ПП при условии, что такие ПП приобретены/установлены правомерно, а ПП зарегистрированы у правообладателя на Заказчика.
- 3.4. В рамках отдельных договоров, Исполнитель может оказывать Заказчику абонентские услуги по сопровождению и поддержке КС.

4. Права и обязанности Исполнителя.

- 4.1. Исполнитель обязуется принимать заявки Заказчика и оказывать услуги согласно разделу 6.
- 4.2. Исполнитель обязуется направлять Заказчику отчетные и иные документы в порядке и сроки, установленные Договором.
- 4.3. Исполнитель вправе потребовать от Заказчика присутствия на месте системного администратора или другого ответственного со стороны Заказчика, для решения какого-либо технического вопроса по компьютерному оборудованию, программному обеспечению, локальной сети, доступа в сеть «Интернет» (если данная функция не является обязанностью Исполнителя в рамках других договоров с Заказчиком).

- 4.4. Услуги оказываются Исполнителем по утвержденным сторонами Каналам взаимодействия, преимущественно удаленно (через сеть «Интернет»), кроме услуг и работ, содержание, которых подразумевает выполнение на территории Заказчика.
- 4.5. Сотрудники Исполнителя могут выполнять работы по договору на собственных компьютерах и серверах (в т.ч. работы по настройке, модификации и подготовке ПП и КС к работе, поиску ошибок, адаптации, настройке, подготовке обновлений и др.).
- 4.6. Исполнитель имеет право привлекать на условиях (суб)подряда третьих лиц.
- 4.7. Исполнитель имеет право требовать оплаты услуг и работ в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложения к нему.
- 4.8. Исполнитель вправе приостановить выполнение работ по настоящему Договору в случае:
 - 4.8.1. нарушения Заказчиком сроков оплаты;
 - 4.8.2. нарушения Заказчиком обязанностей, установленных разделами 5 и 6.

5. Права и обязанности Заказчика.

- 5.1. Заказчик обязуется направлять Заявки, проверять и принимать работу Исполнителя согласно разделу 6.
- 5.2. Заказчик обязуется своевременно производить оплату услуг Исполнителя согласно разделу 7.
- 5.3. В согласованные с Исполнителем дату и время Заказчик обязан обеспечить:
 - 5.3.1. доступ специалиста Исполнителя к компьютеру(-ам) и/или серверам Заказчика, в т.ч. удаленный;
 - 5.3.2. присутствие ответственного лица от Заказчика на рабочем месте;
 - 5.3.3. работоспособность компьютера(-ов) и/или сервера, а также их достаточную скорость работы и соответствие минимальным системным требованиям ПП, указанным на сайте правообладателя;
 - 5.3.4. наличие доступа на сервере и компьютере Заказчика к сети «Интернет» со скоростью соединения не ниже 10 (десяти) Мб/сек;
 - 5.3.5. доступ к учетной записи пользователя ПП с правами администратора;
 - 5.3.6. отсутствие иных преград, блокирующих удаленное подключение со стороны Заказчика.
- 5.4. Заказчик принимает на себя обязательства предоставить всю необходимую информацию для выполнения работ и услуг, в т.ч. (но не ограничиваясь):
 - 5.4.1. ознакомить специалистов Исполнителя с методами ведения учета и отчетными документами;
 - 5.4.2. сообщить Исполнителю идентификационные данные (наименование, конфигурацию, регистрационный номер, модель и пр.) иных ПП и КС, кроме тех, что указаны в приложениях к Договору;
 - 5.4.3. в случае необходимости по запросу Исполнителя предоставить регистрационные анкеты (их копии), на все используемые ПП.
- 5.5. Заказчик обязуется использовать только лицензионное программное обеспечение на компьютерах, обслуживаемых Исполнителем.
- 5.6. Заказчик должен поставить Исполнителя в известность о самостоятельном или с привлечением третьих лиц, проведении работ по настройке, адаптации КС и ПП.
- 5.7. Принимая решение о самостоятельной или с привлечением третьих лиц работ по настройке, адаптации КС и ПП, Заказчик, осознает и принимает на себя все риски, обязательства и ответственность за последствия таких работ.
- 5.8. В процессе эксплуатации КС Заказчик обязан ежедневно создавать архивные копии всех баз данных ПП, чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам (архивная копия создается и хранится Заказчиком на носителе, отличном от носителя рабочей базы данных).
- 5.9. Заказчик обязуется не изменять расположение на электронных носителях информационных баз данных, сопровождаемых по Договору ПП, а также не перемещать и не удалять каталоги пользователей. В случае совершения указанных действий Заказчик обязан предупредить об этом Исполнителя и принимает на себя риск невозможности получения услуг по настоящему Договору. Исполнитель не несет ответственность за наступление указанных рисков и их последствия.
- 5.10. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество услуг и работ, выполняемых Исполнителем.

6. Порядок оказания услуг.

- 6.1. Перечень услуг и порядок их оказания согласуются Сторонами одним из следующих способов:
 - 6.1.1. услуги по настройке и адаптации оказываются путем составления Задания (Спецификации) по образцу Приложения №1 к настоящему Договору. Задание определяет состав и последовательность услуг, а также определяет сроки их оказания;
 - 6.1.2. услуги по поддержке и сопровождению, не относящиеся к настройке и адаптации, а также, в исключительных случаях срочные услуги по настройке и адаптации, оказываются на условиях оплаты фактически потраченного времени, без предварительной оценки требуемого для выполнения задачи времени.
- 6.2. Способ оказания услуги согласно п.6.1 определяет Исполнитель в течение Срока реакции, на основании заявки Заказчика о потребности в услуге, и информирует Заказчика об этом.
- 6.3. В течение Срока обработки заявки Исполнитель приступает к оказанию услуг по ней в согласованный Сторонами срок или отказывает в принятии заявки к исполнению.
- 6.4. Услуги оказываются удаленно, кроме тех услуг, которые по своему содержанию или по мнению Исполнителя требуют присутствия на территории Заказчика.
- 6.5. Порядок оказания услуг по настройке и адаптации согласно п. 6.1.1 настоящего Договора:

- 6.5.1. После поступления заявки Заказчика на настройку или адаптацию и отнесения ее Исполнителем к заявке, подлежащей выполнению на условиях п. 6.1.1 настоящего Договора, Исполнитель производит оценку времени оказания услуг, которое требуется для выполнения заявки.
- 6.5.2. В случае если оценка времени оказания услуг по заявке требует более 1 часа работы специалиста и/или выезда к Заказчику, то такая оценка производится на условиях оплаты согласно п. 6.1.2, о чем Заказчик ставится в известность.
- 6.5.3. После оценки Заявки Исполнителем Стороны согласовывают Задание (Спецификацию) через Каналы взаимодействия. Каждое Задание становится неотъемлемой частью настоящего Договора с момента его согласования Сторонами или оплаты (в том числе частичной) отдельного счета, выставленного Исполнителем (на работы по такому Заданию) – в зависимости от того, какое из событий наступило ранее.
- 6.5.4. Все пункты образца Задания в приложениях к настоящему Договору являются существенными условиями Задания.
- 6.5.5. Исполнитель не обязан оказывать услуги по Заданию, если Стороны не договорились обо всех существенных условиях Задания или если Заказчик отказался оплатить услуги Исполнителя по оценке в порядке, указанном в п. 6.5.2.
- 6.5.6. По итогу выполнения Задания, Исполнитель сообщает Заказчику о завершении оказания услуг, и, если результаты оказанных услуг еще не находятся в распоряжении Заказчика, передает ему указанный в Задании результат оказанных услуг согласно Каналам взаимодействия в электронном виде.
- 6.5.7. Исполнитель может направить Заказчику Протокол передачи результатов (по своей форме или по образцу если таковой имеется в приложениях к настоящему Договору) согласно Каналам взаимодействия в электронном виде или под роспись.
- 6.5.8. Заказчик обязан проверить и принять результат оказания услуг Исполнителем, в течение Срока проверки и принятия работ согласно п.1.20.
- 6.5.8.1. В случае направления Исполнителем Протокола передачи результатов, Заказчик обязан направить по согласованным каналам взаимодействия подписанную скан-копию Протокола в электронном виде или передать ее нарочно Исполнителю;
- 6.5.8.2. в случае предоставления Заказчиком разногласий по результатам работ Исполнителя по Заданию, которые должны содержать ссылки на нарушенные пункты Договора или Задания, Исполнитель за свой счет и в согласованный Сторонами срок устраняет недостатки результатов работ;
- 6.5.8.3. в случае непредоставления Заказчиком разногласий по результатам оказанных услуг, или предоставления Протокола передачи результатов, заполненного с нарушением п. 6.5.8.2, услуги считаются оказанными Исполнителем и принятым Заказчиком в полном объеме без претензий, подлежат включению в Акт и должны быть оплачены Заказчиком в установленном Договором порядке.
- 6.5.8.4. Принятие Заказчиком результата оказания услуг, является подтверждением выполнения услуг и работ по Договору в полном объеме. Акт выполненных работ по Договору составляется по требованию Заказчика в течение 3 (трех) дней после получения такого требования.
- 6.6. Порядок оказания услуг по поддержке и сопровождению согласно п. 6.1.2 настоящего Договора:
- 6.6.1. Заявки на указанные в п. 6.1.2 услуги Заказчик направляет по Каналам взаимодействия.
- 6.6.2. Заявка оформляется в произвольной форме, но должна содержать следующую информацию:
- наименование КС (оборудования) и/или ПП, название, физический адрес объекта, пути и настройки доступа к базам данных;
 - наименование элемента/объекта КС/ПП, который вызвал проблему, его дата и номер (если есть);
 - описание проблемы в текстовом виде;
 - скриншоты, фотографии, видео (во вложении к заявке);
 - ссылка на законодательный акт РФ (если, по мнению Заказчика, проблема вызвана расхождением действий КС/ПП с законодательством РФ);
 - желательные сроки выполнения работ;
 - ответственные лица Заказчика для приемки результатов работ.
- 6.6.3. В этом случае предварительная оценка времени оказания услуг не производится, а стоимость определяется по фактически затраченному времени Исполнителя.
- 6.6.4. Учет времени, затраченного на оказание услуг в случае, когда предварительная оценка не проводилась, ведется Исполнителем в своей внутренней учетной системе;
- 6.6.5. Время, затрачиваемое на сопровождение ПП и подлежащее оплате, включает в себя время на:
- анализ Заявки и выбор способа ее выполнения согласно п. 6.2;
 - выполнение задач, обозначенных в Заявке;
 - оценку времени оказания услуги по Заявке, требующей выполнения в соответствии с п.6.1.1, если время оценки таких услуг составит более 1 (одного) часа;
 - анализ данных в информационных базах Заказчика;
 - поиск решения проблемной ситуации;
 - уточнение запроса на консультацию;
 - оформление ответа на запрос о консультационной услуге;
 - ответы на уточняющие вопросы пользователей Заказчика;
 - обращение к разработчику ПП, поставщику КС и к третьим лицам, от которых зависит выполнение работ по Заявке;

создание письменных ответов и отчетов Исполнителя в случае оформления Заявки Заказчиком в письменном виде.

- 6.7. По инициативе Исполнителя, для некоторых видов услуг по сопровождению, учет затраченного времени ведется в Листах учета рабочего времени (ЛУРВ):
 - 6.7.1. По накопленным за день, неделю или календарный месяц услугам по сопровождению, Исполнитель направляет по Каналам взаимодействия представителю Заказчика соответствующие ЛУРВы;
 - 6.7.2. Заказчик обязан обеспечить подписание ЛУРВ в момент его предоставления уполномоченному лицу Заказчика или направить подписанный со своей стороны ЛУРВ в электронном виде Исполнителю в срок не позже дня, следующего за днем его получения;
 - 6.7.3. Заказчик имеет право отказаться от подписания ЛУРВ только при наличии замечаний о недостоверности указанной в нем информации с приложением доказательств, подтверждающих недостоверность указанных в нем сведений;
 - 6.7.4. Если по истечении установленного в настоящем пункте срока на согласование ЛУРВ от Заказчика не будет получен подписанный с его стороны ЛУРВ или мотивированные замечания на ЛУРВ или указанные замечания не будут соответствовать требованиям настоящего пункта Договора, услуги, указанные в ЛУРВ, считаются оказанными в полном объеме без претензий, подлежат включению в Акт за отчетный период и должны быть оплачены Заказчиком.
- 6.8. Услуги по Договору осуществляются Исполнителем в рабочее время Исполнителя.
 - 6.8.1. По инициативе Исполнителя по согласованию с Заказчиком или по инициативе Заказчика при согласии Исполнителя услуги могут оказываться вне рабочего времени Исполнителя
 - 6.8.2. Услуги, оказываемые Исполнителем вне своего рабочего времени, оплачиваются Заказчиком с коэффициентом x2 (в двойном размере).
- 6.9. Исполнитель оставляет за собой право отказать в срочном выполнении работ (то есть более быстром, чем предусмотрено условиями настоящего Договора и приложениями к нему) или выполнении работ за пределами рабочего времени в случае отсутствия ресурсов (свободных специалистов, доступа к сети «Интернет» и пр.).
- 6.10. При учете времени оказания каждой услуги/выполнения работ Исполнителем время, подлежащее оплате, округляется всегда в большую сторону с точностью до 30 (тридцати) минут при учете часов работы в рабочее время, и до 1 (одного) часа - при учете часов работы за пределами рабочего времени, либо если заявка Заказчика была выполнена менее чем за 1 (один) час.
- 6.11. В случае оказания услуг несколькими специалистами Исполнителя время работы каждого из них учитывается отдельно.
- 6.12. Перечень всех видов услуг, оказанных по договору, их содержание и объем в часах, подлежащих оплате, Исполнитель указывает и направляет Заказчику в Акте или расшифровках к нему или в отдельном отчете об оказанных услугах (формируемым Исполнителем по своей форме, по запросу Заказчика).
- 6.13. Заказчик не имеет право отказаться от подписания Акта, кроме случаев расхождения данных Акта с данными расшифровок к нему и/или наличия опечаток с данными ЛУРВов, Заданий (и протоколов передачи результатов к ним, если таковые были).
- 6.14. Наличие у Заказчика замечаний к результатам работы, отраженных в Заданиях, протоколах передачи результатов по ним, дает Заказчику право на предъявление Исполнителю требований согласно ст. 723 ГК РФ, но не дает право на отказ от подписания Акта и отказ от оплаты оказанных услуг в установленном Договором порядке.
- 6.15. При обоснованности требований Заказчика Исполнитель обязан своими силами, за свой счет и в разумный срок устранить недостатки оказанных услуг и выполненных работ. Срок исправления недостатков может быть отдельно согласован Сторонами.
- 6.16. Заказчик обязан вернуть Исполнителю подписанный со своей Стороны Акт в электронном виде в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его получения.
- 6.17. В случае неподписания и/или невозвращения Акта в установленный срок Акт считается принятым Заказчиком, а односторонне подписанный Акт (такой Акт имеет такую же юридическую силу, как и двусторонне подписанный) подлежит отражению в бухгалтерском и налоговом учете Исполнителя, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика.
- 6.18. Услуги по настоящему Договору оказываются только при отсутствии задолженности Заказчика перед Исполнителем.
- 6.19. Для определенных видов КС/ПП Исполнитель оказывает услуги только при наличии у Заказчика соответствующих действующих договоров на информационно-технологическое сопровождение/поддержку с официальным партнером/вендором/производителем оборудования или программного обеспечения, сопровождаемых (поддерживаемых) по настоящему Договору, которые являются обязательными со стороны партнеров/вендоров/производителей, с которыми у Исполнителя заключен официальный договор коммерческой концессии (франчайзинга) или другие аналогичные соглашения и обязательства.
- 6.20. Акцепт настоящей Оферты подтверждает согласие Заказчика на принятие работ по Договору на следующих условиях: вне зависимости от перечня услуг и порядка их оказания и приемки установленными настоящей Офертой, услуги/работы по настоящему Договору (Оферте) по каждой оказанной Исполнителем услуге считаются принятыми Заказчиком во всех случаях, когда в течение 3 (трех) рабочих дней с момента завершения оказания услуг Исполнителем Заказчику отсутствуют направленные Заказчиком в адрес Исполнителя мотивированные замечания (отказ) к результатам услуг оказанных Исполнителем и не подразумевает обязательства Исполнителя по составлению Акта выполненных работ.

7. Стоимость услуг и порядок расчетов.

- 7.1. Стоимость услуг, подлежащих оплате, определяется на основании количества часов, затраченных Исполнителем на оказание этих услуг, и стоимости ставки часа Исполнителя, указанной в приложениях к настоящему Договору, а в случае отсутствия там – согласно Прайс-листа Исполнителя высылаемого по запросу Заказчика или указанной на Интернет-сайте Исполнителя.
- 7.2. Количество часов, подлежащих оплате, на оказание услуг согласно п. 6.1.2, определяется на основании фактически затраченных часов сотрудниками Исполнителя, фиксируемых в его учетной системе или в ЛУРВах, и предоставляемых Заказчику согласно п. 6.12.
- 7.3. Количество часов, подлежащих оплате, на оказание услуг согласно п. 6.1.1, определяется при составлении Задания.
- 7.4. В случае если время оказания услуг превысит предварительную оценку, выполненную при составлении Задания, не по вине Исполнителя, Исполнитель имеет право требовать оплаты фактических часов, затраченных на выполнение Задания.
- 7.5. В случае выезда на территорию Заказчика минимальная продолжительность выезда, подлежащая оплате Заказчиком в составе часов, потраченных на оказание услуги, составляет 2 (два) часа.
- 7.6. В случае необходимости выезда специалистов Исполнителя для оказания услуг по Договору, Заказчик обязан оплачивать фактическое время, затраченное на дорогу.
- 7.7. При выезде Исполнителя на территорию Заказчика, в случае невозможности оказать услугу Заказчику не по вине Исполнителя, а также в случае, когда выезд осуществляется как отдельная услуга, время выезда специалиста подлежит оплате в любом случае.
- 7.8. Исполнитель имеет право изменить ставку часа:
 - 7.8.1. Об изменении ставки Исполнитель уведомляет Заказчика по Каналам взаимодействия, и направляет дополнительное соглашение к Договору или новый аналогичный договор.
 - 7.8.2. Уведомление должно быть направлено Заказчику не менее чем за месяц до даты изменения стоимости.
 - 7.8.3. Дополнительное соглашение должно быть подписано Заказчиком и возвращено Исполнителю в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения дополнительного соглашения обязан устно или в электронном виде сообщить о подписании или отказе в подписании дополнительного соглашения.
 - 7.8.4. В случае отказа Заказчика от подписания дополнительного соглашения или отсутствия у Исполнителя к моменту изменения стоимости подписанного Заказчиком дополнительного соглашения, настоящий Договор прекращает свое действие со дня изменения стоимости.
 - 7.8.5. Изменение стоимости не касается стоимости Заданий, подписанных до даты изменения ставки часа Исполнителя. При прекращении Договора в соответствии с настоящим пунктом такие Задания сохраняют силу и должны быть выполнены Исполнителем, согласно условиям настоящего Договора.
- 7.9. Стоимость услуг и работ по настоящему Договору включает НДС 5% в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения в соответствии с Федеральным законом от 12.07.2024 №176-ФЗ.
 - 7.9.1. В случае утраты Исполнителем права на применение упрощенной системы налогообложения (УСН) и/или переходом на общий режим налогообложения (ОСНО) или изменением, применяемой Исполнителем, ставки налога на добавленную стоимость (НДС), в период действия настоящего Договора, стоимость услуг и работ по настоящему Договору подлежит увеличению на разницу в сумме НДС по действующей ставке налога в соответствии с налоговым законодательством РФ;
 - 7.9.2. Датой увеличения суммы будет являться дата изменения Исполнителем применяемой ставки НДС;
 - 7.9.3. Исполнитель обязан уведомить Заказчика в течение 5-ти рабочих дней с момента, когда ему стало известно об изменении применяемой им ставки НДС.
- 7.10. Оплата по настоящему Договору производится в рублях РФ как в безналичной форме с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя, так и в наличной форме через кассу Исполнителя.
- 7.11. Оплата услуг по настоящему Договору, осуществляется Заказчиком на основании Счет-заказа.
- 7.12. Исполнитель имеет право выставить счет на оплату как на точную стоимость работ по Заданию согласно п.6.1.1, так и на предполагаемый объем услуг согласно 6.1.2, и приступать к оказанию услуг только после оплаты счет в полном объеме.

8. Ответственность Сторон.

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором.
- 8.2. Стороны несут ответственность за нарушение условий настоящего Договора в размере, установленном законом, Договором и приложениями к нему. Убытки, возникшие у Стороны в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) или расторжением Договора подлежат возмещению исключительно в размере реального ущерба. Упущенная выгода, абстрактные убытки, моральный и репутационный ущерб возмещению не подлежат. Исполнитель не несет материальной ответственности за прямые или косвенные убытки, возникшие при сбое программных или аппаратных средств.
- 8.3. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за какие-либо убытки, включая реальный ущерб и упущенную выгоду (в том числе убытки в связи с недополученной прибылью/доходами, невозможностью вести или прерыванием коммерческой или иной деятельности, убытки в связи с утратой информации и т.п.), возникшие вследствие использования или невозможности использования ПП, ввиду

наличия ошибок и сбоев в работе, даже если правообладатель и Исполнитель были уведомлены о возможном возникновении таких убытков.

- 8.4. Исполнитель несет ответственность за качество выполненных работ в течение Гарантийного срока, равного 1 (один) месяц с момента приемки работ. В случае сбоя в созданных Исполнителем адаптациях в процессе их эксплуатации, до истечения Гарантийного срока, восстановление работоспособности программы будет выполнено силами и за счет Исполнителя. Основанием для того, чтобы считать работы по адаптации Исполнителя некачественными, является отсутствие такого сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации Исполнителю на восстановленной из архивной копии базы данных, предшествующей проведенным Исполнителем адаптациям.
- 8.5. Исполнитель не гарантирует и не отвечает за достижение каких-либо результатов в рамках оказания услуг по сопровождению ПП по форме согласно п. 6.1.2.
- 8.6. В случае сбоя в адаптациях, произошедшего не по вине Исполнителя, а также по истечении Гарантийного срока, диагностика и восстановление работоспособности выполняются за счет Заказчика.
- 8.7. Принимая решение о самостоятельной или с привлечением третьих лиц адаптации ПП, Заказчик осознает и полностью принимает на себя все риски, обязательства и ответственность.
- 8.8. Исполнитель производит настройку и адаптацию согласно требованиям Заказчика, заявленным на момент начала выполнения работ. Исполнитель не принимает претензий в случае несоответствия объема и перечня выполненных работ объему работ ожидаемых, или предполагаемых Заказчиком, но не заявленных Исполнителю.
- 8.9. Исполнитель не несет ответственность за перебои в работе сети «Интернет» у Заказчика и вызванные этим недостатки.
- 8.10. В случае необходимости предоставления Заказчиком материалов, информации и доступов, Исполнитель не несет ответственности за просрочку, вызванную ожиданием от Заказчика материалов, полной информации или доступов.
- 8.11. Работы проводятся в рамках текущих версий ПП и КС, т.е. Исполнитель не несет ответственность за невозможность выполнить работы из-за ограничений текущей версии, предоставленной правообладателем ПП и/или его разработчиком, и производителями КС. Подобные ограничения выясняются через запрос правообладателю и/или разработчику ПП, или производителю КС и получение от них экспертного заключения.
- 8.12. Исполнитель не несет ответственность за работу ПП и КС Заказчика, не находящихся на сопровождении (поддержке) у Исполнителя, которые могут приводить к некорректной работе остальных ПП и КС.
- 8.13. Исполнитель не несет ответственность за прямые или косвенные убытки, возникшие у Заказчика при сбое в работе программных или аппаратных средств.
- 8.14. Исполнитель не несет ответственность за работоспособность нелицензионных ПП.
- 8.15. Исполнитель не несет ответственность за обеспечение соблюдения Заказчиком лицензионных прав правообладателя ПП. Соблюдение всех прав и получение согласований от правообладателя ПП, в т.ч. при адаптации ПП, является обязанностью Заказчика. Исполнитель не имеет полномочий и не обязан в рамках настоящего Договора консультировать Заказчика о юридических аспектах соблюдения прав правообладателя ПП, в т.ч. при адаптации ПП.
- 8.16. При обнаружении Заказчиком ошибок в ПП вопросы по устранению ошибок, допущенных разработчиком, Заказчик решает путем обращения на линию технической поддержки правообладателя. В обращении необходимо указать регистрационные номера программных продуктов, название организации, в которой установлены программные продукты, версии и конфигурации программных продуктов, суть обнаруженной ошибки.
- 8.17. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Исполнитель вправе требовать неустойку в размере 0,05% от стоимости неоплаченных услуг за каждый день просрочки до фактической уплаты, но не более 10% от стоимости неоплаченных услуг.
- 8.18. В случае нарушения Исполнителем согласованных сроков оказания услуг Заказчик вправе требовать неустойку в размере 0,05% от стоимости неисполненных обязательств за каждый день просрочки, но не более 10% от стоимости неисполненных обязательств.
- 8.19. Перед началом действия Договора Стороны обмениваются информацией о своих ответственных представителях - сотрудниках, имеющих полномочия на совершение действий по поручению, согласованию и сдачу-приемку работ, а также отправку и подпись всех документов по Договору, которые также могут быть указаны в Приложениях и дополнительных соглашениях к настоящему Договору. В случае смены своих ответственных представителей и/или их контактных данных Сторона обязана своевременно уведомлять об этом другую Сторону в срок 5 (пять) календарных дней по согласованным Каналам взаимодействия.
- 8.20. Заказчик обязан обеспечивать своих ответственных представителей доверенностями в соответствии со ст. 185 ГК РФ, в противном случае полномочия представителя Заказчика, направившего заявку и/или принявшего работы и подписавшего документы по сдаче-приемке работ и услуг по Договору, считаются являющимися из обстановки в соответствии с п. 1 ст. 182 ГК РФ.

9. Интеллектуальная собственность.

- 9.1. Передача любых прав на ПП регулируются в рамках отдельных договоров.
- 9.2. Заказчик обязан иметь действующий договор, в рамках которого ему передаются неисключительные права на использование (простую лицензию) на ПП, сопровождаемые по настоящему Договору.

- 9.3. Программное обеспечение, другие объекты интеллектуальной собственности, принадлежащие Исполнителю или третьим лицам, используемые Исполнителем при выполнении работ и не являющиеся объектом, подлежащим разработке согласно настоящему Договору, принадлежат Исполнителю или третьим лицам, и права на них не передаются Заказчику в рамках настоящего Договора. Право на использование Заказчиком таких объектов осуществляется на основании отдельных договоров в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.4. Используемые и разработанные в ходе реализации настоящего Договора специалистами Исполнителя ноу-хау, идеи, концепции, методики, изобретения, открытия, усовершенствования, включая новые алгоритмы и коды, которые могут быть реализованы в типовой конфигурации или экземплярах такого же ПП как у Заказчика или иных программных продуктов, и другая информация, относящиеся к обработке информации, преобразованию или проектированию бизнес-процессов, процессу выполнения работ (процессу достижения результата работ) по настоящему Договору являются объектом исключительных прав Исполнителя, могут использоваться Исполнителем любым образом по своему усмотрению без обязательства отчитываться перед Заказчиком.
- 9.5. Заказчик поставлен в известность, что при осуществлении работ по адаптации экземпляра ПП, принадлежащего Заказчику, такие работы осуществляются в объеме согласно пп. 9 п. 2 ст. 1270 и ст. 1280 ГК РФ. С момента подписания Сторонами Актов (УПД) Заказчик приобретает право использовать результаты работ по настоящему Договору, являющиеся объектами интеллектуальной собственности (выраженные в том числе, но не ограничиваясь, в виде исходных кодов, алгоритмов, электронных баз данных в экземпляре ПП, сопроводительной технической документации к экземпляру ПП и др.), если таковые создаются в процессе выполнения работ, на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в целях, для достижения которых заключен настоящий Договор, без права воспроизведения и распространения в течение всего срока действия исключительного права, если настоящим Договором не предусмотрено иное.

10. Конфиденциальность.

- 10.1. Стороны гарантируют, что в случае предоставления Исполнителю в рамках выполнения настоящего Договора доступа к персональным данным субъектами таких персональных данных дано согласие на соответствующую обработку этих данных.
- 10.2. Стороны обязуются принимать необходимые организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты данных, содержащих коммерческую тайну и персональных данных от уничтожения, изменения, блокирования, несанкционированного копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении этих конфиденциальных данных.
- 10.3. Сотрудники Сторон, получившие доступ к данным, содержащим коммерческую тайну и персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять эти конфиденциальные данные без согласия Стороны или субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.
- 10.4. Сторона не несет обязательства рассматривать как конфиденциальные данные, которые общедоступны в настоящее время или станут общедоступными впоследствии без нарушения положений настоящего Договора или были в законном порядке получены одной Стороной от какой-либо третьей Стороны.
- 10.5. В случае нарушения настоящих условий конфиденциальности виновная Сторона обязана возместить другой Стороне настоящего Договора все документально подтвержденные убытки при условии наличия причинно-следственной связи между виновными действиями Стороны и документально подтвержденными убытками другой Стороны.
- 10.6. Заказчик и Исполнитель гарантируют конфиденциальность информации, связанной с выполнением настоящего Договора, а также конфиденциальность условий настоящего Договора и стоимости оказываемых услуг и выполняемых работы.
- 10.7. Факт заключения и исполнения настоящего Договора не является конфиденциальной информацией и может быть использован Сторонами в рекламных и маркетинговых целях.

11. Срок действия и порядок расторжения.

- 11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента осуществления Заказчиком акцепта настоящей Оферты – оплаты Счет-заказа, согласно условиям Договора.
- 11.2. Настоящий Договор является бессрочным.
- 11.3. Исполнитель вправе по своему усмотрению изменить условия настоящей Оферты, уведомив Заказчика об указанных изменениях путем опубликования информации на официальном сайте и/или путем электронной рассылки. В случае внесения изменений в Оферту в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, указанные изменения условий Оферты вступают в силу с момента опубликования информации на сайте Исполнителя.
- 11.4. Каждое Приложение и Дополнительное соглашение к настоящему Договору вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами или первой оплаты (в зависимости от того, какое из событий наступило ранее) и действует до полного исполнения Сторонами.
- 11.5. Настоящий Договор является рамочным для Заданий, заключенных в соответствии с п. 6.1.1 настоящего Договора. Задания являются по своей сути самостоятельными гражданско-правовыми обязательствами с самостоятельным предметом, порядком заключения, исполнения и расторжения. Неисполнение, ненадлежащее исполнение, расторжение и недействительность одного из Заданий не влияет на юридическую силу иных Заданий и/или настоящего Договора. Настоящий Договор как рамочный не может быть расторгнут по основаниям, вытекающим из ст. 715 и 723 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ): в этом случае

расторжению подлежат соответствующие Задания. На основании ст. 717 ГК РФ может быть расторгнуто как любое Задание, так весь Договор в целом.

- 11.6. Стороны вправе расторгнуть Договор по взаимному согласию либо в одностороннем порядке с уведомлением по Каналам взаимодействия не менее чем за один месяц, произведя при этом окончательный расчет. При этом по общему правилу при расторжении Договора Исполнителем в соответствии с настоящим пунктом Задания, невыполненные на момент расторжения, сохраняют свое действие, и Исполнитель обязан выполнить их в полном объеме. Исполнитель имеет право при отказе от Договора в соответствии с настоящим пунктом отказаться и от заключенных, но не исполненных Заданий, только при условии отдельного упоминания об этом в уведомлении о расторжении и только по правилам п. 2 ст. 782 ГК РФ.
- 11.7. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора, включая неоказанные услуги и невыполненные Задания, в одностороннем порядке при наличии обстоятельств, указанных в п. 4.8 настоящего Договора, если указанные обстоятельства не устранены Заказчиком в течение 7 (семи) календарных дней с даты получения Заказчиком уведомления о приостановке работ.
- 11.8. В случае досрочного расторжения настоящего Договора Заказчик оплачивает Исполнителю все расходы, понесенные Исполнителем в рамках исполнения настоящего Договора, действующих приложений и Заданий, а также стоимость фактически оказанных к моменту расторжения настоящего Договора услуг и выполненных работ. Заказчик не имеет права ссылаться на отсутствие потребительской и коммерческой ценности фактически выполненных для него работ при досрочном расторжении настоящего Договора и Приложений на том лишь основании, что работа (услуга) выполнена не в полном объеме к моменту расторжения. Расчет суммы, подлежащей оплате Заказчиком, производится на момент расторжения настоящего Договора и/или приложений и Заданий, и оплачивается Заказчиком в десятидневный срок с момента предоставления Исполнителем счета и Актов выполненных работ (при необходимости).

12. Заключительные положения.

- 12.1. Все особенности реализации, существенные для Заказчика должны быть в явной форме отражены в заявке или Задании. Если в заявке или Задании явно не оговорены какие-либо требования Заказчика к оказываемым услугам, то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя.
- 12.2. Все действия Сторон по запросу на оказание услуг, их согласованию и оказанию, а также выполнение и сдача-приемка работ по Договору, обмен документами и другие действия, совершаются ответственными лицами Сторон следующими способами (Каналы взаимодействия):
- 12.2.1. Лично на территории Заказчика или в офисе Исполнителя;
 - 12.2.2. Через передачу информации и результатов работы на материальном носителе (на бумаге, на внешнем запоминающем устройстве) нарочно, курьером или почтовым отправлением;
 - 12.2.3. Средствами удаленного доступа с подключением к компьютерам и серверам Заказчика;
 - 12.2.4. По телефонам (в том числе через системы телефонии Исполнителя с аудиозаписью разговоров) и адресам электронной почты, указанным в настоящем Договоре, и других официальных документах, а также на сайтах Сторон;
 - 12.2.5. Через системы видеозвонков и видеоконференций, в том числе Skype, Zoom (но не ограничиваясь ими);
 - 12.2.6. Через Интернет-мессенджеры, в том числе WhatsApp, Telegram, через групповые чаты и через личную переписку ответственных лиц Сторон;
 - 12.2.7. Через специализированные системы учета заявок и обращений (тикет-системы), в том числе 1С-Коннект, Битрикс24 и пр.
 - 12.2.8. Через личные кабинеты сайтов и порталов Исполнителя, Заказчика, а также разработчиков ПП и производителей КС;
 - 12.2.9. С помощью других каналов и средств, согласованных Сторонами в Приложениях или дополнительных соглашениях к Договору.
- 12.3. Заказчик несет ответственность за организацию доступа третьих лиц к Каналам взаимодействия с Исполнителем в рамках настоящего Договора: Заказчик подтверждает, что все действия, совершенные через согласованные Каналы взаимодействия и официальные адреса, аккаунты и телефоны Заказчика, совершаются от имени Заказчика и в его интересах соответствующим образом уполномоченными лицами, и, как следствие, влекут для Заказчика возникновение прав и обязанностей.
- 12.4. Обмен электронными сообщениями, отправленными Сторонами по утвержденным ими каналам взаимодействия согласно Каналам взаимодействия, друг другу, по адресам, которые указаны в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» настоящего Договора или указанные на официальных бланках и сайтах Сторон, а также по электронной почте, личным и корпоративным мессенджерам ответственных уполномоченных лиц Сторон, признается Сторонами надлежащим способом передачи документов и юридически значимых сообщений. Юридически значимые сообщения и документы, в т.ч. скан-копии, переданные по указанным каналам, имеют для Сторон юридическую силу, что не освобождает Стороны от направления друг другу оригиналов указанных документов, особенно первичных бухгалтерских документов, настоящего Договора, дополнительных соглашений и приложений к нему.
- 12.5. Электронное сообщение считается полученным с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно, с момента поступления электронного сообщения на сервера электронной почты, тикет-системы, веб-сайт личного кабинета или чаты мессенджера,

используемые Стороной-адресатом для получения электронных сообщений. Любые файлы, вложенные (прикрепленные) в электронное сообщение, являются неотъемлемой частью данного электронного сообщения.

- 12.6. Стороны соглашаются на запись телефонных разговоров и видеозвонков, и использование сохраненных записей в качестве подтверждения совершения любых действий по Договору.
- 12.7. Любые дополнения и изменения к настоящему Договору действительны в случае, если они оформлены в письменной форме или в виде скан-копии или через ЭДО, и подписаны обеими Сторонами.
- 12.8. В соответствии с п. 2 ст. 160 ГК РФ Стороны договорились, что при заключении, исполнении, изменении, прекращении настоящего Договора, а также при подписании иных документов, которые могут потребоваться для урегулирования гражданских правоотношений Сторон, возникающих из настоящего Договора, допускается использование подписей представителей Сторон, а также их печатей, с помощью средств факсимильной связи, механического или иного копирования либо иного аналога собственноручной подписи руководителей и печатей организаций. Стороны подтверждают, что приложения к настоящему Договору, подписанные и оформленные указанным в настоящем пункте способом, имеют юридическую силу и обязательны для исполнения Сторонами. Ответственность за использование средств аналога собственноручной подписи уполномоченными лицами несет Сторона, от имени которой подписывается документ соответствующей подписью.
- 12.9. Стороны могут подписывать настоящий Договор, приложения и дополнительные соглашения к нему, первичные документы бухгалтерского учета, Акты (КПД), а также документы сдачи-приемки работ, по электронным каналам связи с использованием квалифицированной электронной подписи.
- 12.10. Настоящий Договор, включая приложения и дополнительные соглашения к нему, может быть заключен Сторонами путем обмена его скан-копиями, подписанными уполномоченными представителями Сторон, по электронной почте, указанной в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» настоящего Договора.
- 12.11. Заказчик заверяет и гарантирует, что с момента заключения настоящего Договора и до даты прекращения Договора плюс 3 (три) года с даты прекращения Договора он от своего имени или имени своих аффилированных лиц не будет осуществлять действий, направленных на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к нему на работу как штатным сотрудником, так и на условиях гражданско-правового договора, а также договариваться со специалистами Исполнителя напрямую о выполнении работ без надлежащего юридического оформления отношений или путем оформления отношений не через аффилированных Заказчику третьих лиц. Исполнитель заключает настоящий Договор полагаясь на заверение и гарантии Заказчика, указанные в настоящем пункте Договора, которые считаются «заверениями об обстоятельствах», как они определены в ст. 431.2 ГК РФ. В случае совершения Заказчиком или его аффилированными лицами действий, в нарушение установленных настоящим пунктом Договора заверений и гарантий в период действия Договора Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора без обязанности возмещения Заказчику убытков, причиненных таким отказом. Исполнитель имеет право сообщить о таком недобросовестном поведении Заказчика вендорам, разработчикам (в том числе в Фирму «1С», iiko, АТОЛ и другим), и партнерам. В случае совершения Заказчиком или его аффилированными лицами действий в нарушение установленных настоящим пунктом Договора заверений и гарантий Заказчика, последний в соответствии со ст. 406.1 ГК РФ обязуется возместить Исполнителю по его требованию потери в согласованном Сторонами размере: 1 000 000 (один миллион рублей) за каждый случай, касающийся членов проектной команды Исполнителя или иного специалиста Исполнителя, в т.ч. в случае если на момент совершения Заказчиком оговоренных выше действий указанный специалист уже не работает с Исполнителем.
- 12.12. Стороны соглашаются на безвозмездное использование товарных знаков, коммерческих обозначений и фирменных наименований друг друга в рекламных целях.
- 12.13. Заказчик соглашается на показ информационных баннеров (в том числе рекламных) при запуске ПП и КС.
- 12.14. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору споры решаются путем переговоров. Для чего Сторона, считающая свое право нарушенным, направляет другой Стороне претензию, которая должна быть рассмотрена в пятнадцатидневный срок. При недостижении согласия, спор подлежит разрешению в Арбитражном суде Краснодарского края в порядке, установленном законодательством.
- 12.15. В случае изменения своих реквизитов Стороны обязуются в течение 5 (пяти) дней уведомить об этом друг друга по утвержденным ими Каналам взаимодействия.
- 12.16. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

13. Реквизиты и подписи Сторон.

Исполнитель

Юридическое наименование
Юридический адрес: Юр. адрес
Фактический адрес: Факт. адрес
Почтовый адрес: Почтовый адрес
ИНН ИНН, КПП КПП
Счет Номер счета в БИК Банк к/с Корр. счет
Тел: Телефон

Заказчик

Юридическое название
Юридический адрес: Юридический адрес
Фактический адрес: Фактический адрес
Почтовый адрес: Почтовый адрес
ИНН ИНН, КПП КПП
Счет Номер счета БИК Банк к/с Корр. счет
Тел: Телефон

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.

Условия сопровождения

1. Стоимость

1.1. Стоимость услуг и работ по сопровождению (поддержке) КС:

Вид работ и услуг	Стоимость
Адаптация и настройка КС и ПП	Согласно Прайс-листа Исполнителя на дату выставления счет-заказа
Консультации по работе с КС и в ПП	
Подготовка и установка обновления релиза (версии) информационной базы ПП	
Установка лицензии, релиза (версии) информационной базы, платформы ПП	
Обследование и разработка технической документации на работы с КС и ПП	
Прочие услуги и работы по сопровождению КС и ПП	

2. Сроки

2.1. Сроки оказания услуг по сопровождению (поддержке) КС:

Вид срока	Значение срока
Срок реакции на обращение	4 рабочих часа
Срок разбора обращений	от 8 рабочих часа до 3 рабочих дня
Срок выполнения работ (по Заданию)	По согласованию (в Задании)
Срок проверки и принятия работ	3 рабочих дня

3. Компьютерные системы и программные продукты

3.1. Основные компьютерные системы и программные продукты, пользователем которых является Заказчик, и по которым осуществляется сопровождение (поддержка):

№	Компьютерная система, программный продукт	Регистрационный номер
Номер строки	Программный продукт	Серия

4. Ответственные сотрудники

4.1. Список ответственных сотрудников (список должностей) Заказчика:

Должность	ФИО
Директор, Генеральный директор	
Заместитель генерального директора, исполнительный, (коммерческий, финансовый) директор, Руководитель отдела	
Главный бухгалтер, Заместитель главного бухгалтера	
Системный администратор (инженер АСУ, начальник ТО)	
Администратор торгового зала, начальник смены, управляющий	

4.2. Список ответственных сотрудников (список должностей) Исполнителя:

Должность	ФИО
Директор, заместитель директора	
Руководитель отдела	
Специалист, программист, консультант, сервис-инженер	
Менеджер по работе с клиентами, менеджер по продажам	

4.3. В случае если полное имя ответственного сотрудника не указано, ответственным сотрудником Стороны может являться любой сотрудник, занимающий указанную должность. При этом назначение и смена указанных ответственных лиц и/или изменение их контактных данных, должны происходить согласно п. 8.19 Договора.

5. Подписи сторон.

Исполнитель

Заказчик

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.

Образец Задания (Спецификации)

Задание № НомерЗадания

К договору № договора от Действует от

Юридическое наименование, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Должность (родительный) **Физическое лицо (родительный)**, с одной стороны, и **Юридическое название**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Должность (родительный) **Имя, фамилия (родительный)**, с другой стороны, составили настоящее Задание на адаптацию ПП, являющееся неотъемлемой частью указанного Договора:

1. Перечень работ

1.1. Программный продукт или Компьютерная система: **АдаптируемоеПП**

1.2. Задачи:

№	Описание задачи, результата оказания услуг	Объем (нормо-часы)	Сроки выполнения (рабочих дней)	Стоимость
1.				

1.3. Критерии приемки:

№	Задача	Критерии приемки результата оказания услуг
1.		

1.4. Всего по Заданию стоимость услуг на момент подписания: составляет **СуммаЗадания**. НДС не облагается.

1.5. Приложения к Заданию (образцы форм, расчетов, контрольные примеры и пр.):

1.5.1. **Образец (X стр);**

1.5.2. **Образец (X стр);**

2. Подписи сторон

Исполнитель

Заказчик

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.

Образец утвержден:

Исполнитель

Заказчик

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.

Образец Листа учета рабочего времени (ЛУРВ)

Лист учета рабочего времени № НомерЛУРВ

К договору № договора от Действует от

1. Перечень услуг

1.1. Программный продукт или Компьютерная система: **АдаптируемоеПП**

1.2. Специалист Исполнителя: **СпециалистИсполнителя**

1.3. Оказанные услуги:

№	Дата (время)	Наименование работ	Часы	Сотрудник Заказчика
1.				

2. Подписи сторон

Исполнитель

Заказчик

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.

Образец утвержден:

Исполнитель

Заказчик

_____/Физическое лицо/
М.П.

_____/Имя, фамилия/
М.П.