<<ВставитьИзображениеШтрихкода>>

>>

**ДОГОВОР №** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

на сопровождение программных продуктов

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего/ей на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по сопровождению программных продуктов (далее ПП):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Состав услуг, порядок их оказания, а также стоимость, срок и порядок оплаты их Заказчиком определены в Приложениях №1 и 2 к настоящему договору.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. Исполнитель обязуется оказывать услуги согласно Приложению №1 к настоящему Договору. Услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем только при условии оформления Заказчиком подписки на ИТС. В случае отсутствия действующей подписки оказание услуг по настоящему договору приостанавливается до момента возобновления подписки ИТС.
   2. Для обеспечения возможности оказания Исполнителем услуг, Заказчик должен иметь доступ в Интернет, а также программу удаленного доступа типа windows terminal server или Ammyy admin.
   3. Исполнитель обязуется оказывать услуги согласно Регламенту, описанному в приложении 2 к настоящему договору.
   4. Заказчик обязуется назначить ответственное лицо для контакта с Исполнителем и определить лица, уполномоченные подписывать документацию, предоставляемую Исполнителем, указав их в Приложении № 3 к настоящему Договору. При смене ответственных лиц Заказчик обязан проинформировать Исполнителя в письменном виде (на адрес электронной почты [office@rg-spc.ru](mailto:office@rg-spc.ru))
   5. Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в размере и сроки согласно Приложению №1 к настоящему Договору.
   6. Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг по настоящему Договору при невыполнении Заказчиком условий оплаты, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору.
   7. Исполнитель имеет право самостоятельно определять формы и методы оказания услуг, исходя из условий настоящего Договора и условий, созданных Заказчиком для оказания услуг Исполнителем. По усмотрению Исполнителя оказание услуг по Договору могут осуществляться вне территории Заказчика.
   8. Заказчик обязуется в процессе оказания услуг предоставлять по запросу Исполнителя информацию о финансово-хозяйственной и торгово-производственной деятельности в объеме, необходимом для оказания услуг по настоящему Договору, а также давать пояснения в устной и письменной форме.
   9. В случае выезда Исполнителя на территорию Заказчика, Заказчик обязуется обеспечить Исполнителю одно, оборудованное компьютером, рабочее место, необходимое для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором. Компьютер должен иметь доступ к сопровождаемым ПП и удовлетворять следующим минимальным требованиям к конфигурации:

* операционная система: MS Windows 2000/ XP / Server 2003;
* процессор Intel Celeron 2,3 ГГц и выше;
* оперативная память – 1024 Мбайт.
  1. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
  2. Заказчик обязуется подписывать Исполнителю документы учета рабочего времени и Заявки на доработки, указанные в разделе 4 настоящего Договора, по мере их предоставления Исполнителем.
  3. В процессе эксплуатации ПП Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных и журнала регистрации указанных ПП, с тем, чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам.

Архивная копия создается и хранится Заказчиком на магнитном носителе, отличном от носителя рабочей базы данных.

* 1. Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к ним на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

1. **УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**
   1. Учет рабочего времени и оказанных услуг ведется Сторонами на почасовой основе путем составления документов учета рабочего времени - листов учета рабочего времени (далее ЛУРВ) и/или Заявок на доработку ПП (формы документов приведены в Приложениях 5 и 6 к настоящему Договору).
   2. ЛУРВ составляется Исполнителем при оказании им почасовых услуг

При указании продолжительности времени работы специалиста Исполнителя при выезде на территорию Заказчика в ЛУРВах округление производится до 0,5-го часа в большую сторону

* 1. ЛУРВ содержит следующие сведения:

- дату оказания услуг;

- фамилию специалиста Исполнителя, оказавшего услуги;

- перечень оказанных услуг;

- количество затраченного рабочего времени;

- примечание для замечаний Заказчика о недостатках по оказанным услугам.

* 1. Наличие подписи Заказчика в ЛУРВе означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени Исполнителя, подлежащего оплате Заказчиком.
  2. При невозможности подписывать ЛУРВы в день завершения услуг (отсутствие уполномоченного на подпись лица, а также оказание услуг удаленно, без выезда на территорию Заказчика) Исполнитель формирует ЛУРВы в электронном виде и высылает на согласование Заказчику по электронной почте.

Формирование электронных версий документов осуществляется по завершению расчетного периода, если другое не оговорено Сторонами.

* 1. Документ «Заявка на доработку ПП» (далее Заявка на доработку) составляется Сторонами в случае появления у Заказчика задания, имеющего четкую формулировку, при которой возможно заранее оценить сроки и стоимость услуг по его выполнению.
  2. По окончании периода, либо после завершения соответствующего этапа, Стороны составляют Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее - Акт) и отчет об оказанных услугах, в котором на основании Листов учета рабочего времени и Заявок на доработку отражаются все оказанные услуги, количество затраченного рабочего времени и стоимость оказанных услуг, определенная согласно Приложению №1 к настоящему Договору. Отчет предоставляется в форме согласно приложению № 5 к настоящему Договору.
  3. При наличии претензий к Исполнителю Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки оказанных услуг. Основанием для отказа от приемки оказанных услуг по настоящему Договору могут являться невыполнение требований, непосредственно указанных в Заявке, а также имеющиеся в ЛУРВах замечания о недостатках по оказанным услугам. После получения письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Заказчик и Исполнитель составляют в согласованные Сторонами сроки Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения или Исполнитель предоставляет Заказчику обоснование невозможности устранения указанных недостатков.
  4. В случае непредоставления Заказчиком в срок, указанный в п. 3.8 настоящего Договора, письменного мотивированного отказа от подписания Акта и невыполнения им требований п. 3.7. настоящего Договора, считается, что Исполнитель сдал, а Заказчик принял оказанные услуги согласно Акту в полном объеме без претензий, и Заказчик обязан не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения Акта произвести с Исполнителем окончательные расчеты.
  5. Заказчик, принявший услуги Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки по оказанным услугам, которые могли и должны были быть установлены при сдаче-приемке услуг по настоящему Договору (явные недостатки).
  6. Заказчик, обнаруживший в течение одного месяца после приемки услуг Исполнителя отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при приемке (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя.
  7. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить недоделки и недостатки оказанных услуг.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.
   2. Настоящий Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год, если ни одна из Сторон письменно не заявила о намерении прекратить или ограничить срок действия Договора.
   3. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласованию Сторон с письменным уведомлением не менее, чем за один месяц, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством РФ.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. При условии, что Заказчик выполняет принятые на себя обязательства, Исполнитель несет ответственность за профессиональное и качественное оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором.
   2. Ответственность за контроль правомочности подписания документов учета рабочего времени и отчетных документов со стороны Заказчика лежит на Заказчике (проверка того, что в документе стоит подпись лица, уполномоченного подписывать данный вид документа)
   3. Исполнитель гарантирует Заказчику, что, в случае сбоя в созданных Исполнителем настройках ПП, возникших в процессе эксплуатации в течение 3 (трех) месяцев с даты подписания Акта сдачи-приемки услуг по данным настройкам, все услуги по восстановлению работоспособности программы будут выполнены силами и за счет Исполнителя. При этом рассматриваются сбои по следующим причинам:
3. ошибки в программном коде Исполнителя;
4. выявленное несоответствие требованиям к настройке, зафиксированным Заказчиком при постановке задачи в документе «Заявка на доработки» или в системе «RG-Soft:Монитор Сопровождения».

Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации Исполнителю на восстановленной из архивной копии базе данных.

* 1. В случае появления ошибок в базе данных (в настройках, данных, конфигурации), происшедших по вине Заказчика, все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполняются за счет Заказчика. Вина определяется на основании данных Журнала регистрации и/или анализа восстановленных архивных копий. В случае невозможности точно определить вину все спорные ситуации разрешаются взаимным согласием сторон.
  2. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ПП в части, не подвергавшейся настройке Исполнителем. В данном случае все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.
  3. Исполнитель не несет ответственности за невосстановимое разрушение баз данных на компьютерах Заказчика, возникшее в результате сбоев электропитания, оборудования, невыполнения пользовательских инструкций (далее ПИ), созданных Исполнителем, или изложенных в руководстве пользователей, разработанных 1С к ПП, указанному в п. 1.1 настоящего Договора, а также за невыполнение Заказчиком архивного копирования баз данных или журнала регистрации.
  4. К отношениям Сторон, вытекающим из Договора, положения статей 317.1 и 823. Гражданского кодекса РФ не применяются

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге и об их хозяйственной деятельности, технических наработках, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора, как во время действия, так и после завершения или прекращения действия настоящего Договора.

Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового, коммерческого, технического (в т.ч. нормативно- технического) положения Сторон или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной и указана в предоставляемом другой Стороне Перечне конфиденциальных документов.

Перечень будет считаться действительным, если он передан по электронной почте, либо доставлен курьером под расписку. Перечень должен направляться по следующим реквизитам:

**Для Заказчика:**

|  |  |
| --- | --- |
| По адресу: |  |
| Телефон: |  |
| По электронной почте: |  |
| Уполномоченное лицо: |  |

**Для Исполнителя:**

|  |  |
| --- | --- |
| По адресу: |  |
| телефон: |  |
| По электронной почте: |  |
| Уполномоченное лицо: |  |

При изменении указанных реквизитов Стороны должны уведомить друг друга не менее, чем за 2 (две) недели.

* 1. Стороны несут ответственность друг перед другом в рамках действующего законодательства за несанкционированную передачу третьим лицам конфиденциальной информации, определенной в п 6.1 настоящего Договора.

1. **ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**
   1. Стороны соглашаются о том, что с момента подписания настоящего Договора, все права в отношении методик, алгоритмов, программного кода, способов и приемов, разработанных и применяемых Исполнителем для получения результатов работ по настоящему Договору, принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории.
2. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).
   2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.
   3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
   4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.
3. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
   1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем дополнительных переговоров по взаимному согласию Сторон.
   2. При невозможности урегулирования в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в Арбитражном суде города Москвы в порядке, установленном законодательством РФ.
4. **СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ**

**Приложение № 1:** Состав стоимость, порядок оплаты. На 2 (двух) листах.

**Приложение №2:** Регламент взаимодействия заказчика и исполнителя при использовании программных продуктов 1с на удаленном сопровождении с использованием системы «RG-SOFT:монитор сопровождения**.**. На 2 (двух) листах.

**Приложение № 3:** Образцы подписей «Заказчика». На 1 (одном) листе.

**Приложение № 4**: Форма документа «План-график на период». На 1 (одном) листе.

**Приложение № 5:** Форма документа «Лист учета рабочего времени». На 1 (одном) листе.

**Приложение № 6:** Форма документа «Заявка на доработку ПП». На 1 (одном) листе

1. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр.адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/с  в банке  БИК  к/с №  тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр.адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/с  в банке  БИК  к/с №  тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /****/** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**    **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /****/** |
| М.П. |  | М.П. |

Приложение №1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

**СОСТАВ УСЛУГ, СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

**Тип договора: сопровождение на почасовой основе.**

1. СОСТАВ УСЛУГ
   1. В состав услуг по Договору включаются следующие услуги:
      1. настройки основных параметров ПП;
      2. перенос необходимых справочных данных;
      3. постановка задачи - составление технического задания (далее ТЗ);
      4. модификация, настройка и доработка ПП применительно к потребностям Заказчика;
      5. обновление релизов конфигураций и программных файлов ПП;
      6. консультации по работе с ПП с выездом Исполнителя на территорию Заказчика;
      7. удаленное сопровождение (без выезда на территорию Заказчика)
2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ:
   1. Фактическая стоимость оказанных в течение периода услуг по настоящему Договору определяется на основании подписанных Сторонами Листов учета рабочего времени и выполненных Заявок на доработку.
   2. Стоимость одного часа рабочего времени специалиста Исполнителя составляет 2500 (Две тысячи пятьсот) рублей 00 копеек. Сумма НДС не облагается (на основании статей 346.12 и 346.13 главы 26.2 Налогового кодекса РФ).
   3. Минимальный размер оплачиваемого времени на удаленном сопровождении равен 15 минут;

при выезде специалиста Исполнителя на территорию Заказчика – 2 (два) часа.

* 1. Размер ставки за услуги, оказанные Исполнителем по требованию Заказчика в сверхурочные часы, в выходные и праздничные дни, а также экстренные вызовы равен:

| **Время оказания услуг** | **Ставка за 1час, рубли** |
| --- | --- |
| С 20 до 22ч, с 6ч до 9ч будни | 3 000 |
| С 22 до 06ч будни | 3 500 |
| Выходные и праздничные дни, экстренные вызовы | 3 250 |

Экстренным вызовом считается заявка Заказчика на выезд сотрудника Исполнителя непосредственно в день поступления заявки от Заказчика, при этом причиной вызова не является вина Исполнителя

* 1. При выезде сотрудника Исполнителя к Заказчику за пределы МКАД стоимость услуг увеличивается на дополнительно оплачиваемые часы по действующему в течение месяца тарифу:

| **Расстояние от МКАД** | **Дополнительно**  **оплачиваемые часы** | **Минимальный выезд, час** |
| --- | --- | --- |
| До 10 км. | 1 | 4 |
| До 50 км. | 2 | 8 |

При необходимости выездов сотрудника Исполнителя к Заказчику за МКАД на расстояние более 50 км Стороны заключают дополнительное соглашение, где определяются условия выездов, их стоимость и порядок оплаты.

* 1. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях, на основании выставляемых Заказчику счетов.
  2. Оплата счетов производится Заказчиком в течение 3 (трех) рабочих дней со дня выставления счета Исполнителем путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления суммы оплаты на расчетный счет Исполнителя.
  3. Цены, указанные в Договоре, являются договорными и изменению в одностороннем порядке не подлежат.
  4. Изменение стоимости 1 (одного) рабочего часа специалиста Исполнителя согласовывается с Заказчиком и фиксируется в подписываемом обеими Сторонами Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. |  | М.П. |

Приложение №2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ 1С НА УДАЛЕННОМ СОПРОВОЖДЕНИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «RG-SOFT:МОНИТОР СОПРОВОЖДЕНИЯ»

* 1. Услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем по рабочим дням в период с 09ч до 20 ч, но не более 8 (восьми) часов. Часы, выходящие за указанные рамки, считаются сверхурочными.
  2. В случае появления у Заказчика необходимости оказания Исполнителем услуг в сверхурочное время, а также в выходные и праздничные дни, оплата осуществляется по повышенным ставкам согласно Приложению №1 к настоящему Договору.
  3. По желанию Заказчика Стороны заранее согласовывают и подписывают План-график на период. В этом случае Исполнитель оказывает услуги строго в соответствии с План-графиком

Срок согласования – до начала планируемого периода, если другое не оговорено Сторонами.

Планируемым периодом считается календарный месяц, если другое не оговорено Сторонами (далее Период)

Под План-графиком понимается:

- график выездов на планируемый период с указанием количества выездов в неделю и их продолжительности;

- и/или список заданий на доработки ПП, которые Заказчик передает Исполнителю на выполнение в планируемом периоде.

Шаблон формы документа «План-график на период» приведен в Приложении № 4 к настоящему Договору.

* 1. Выезды специалиста Исполнителя, если даты прямо не указаны в план-графике на период, осуществляются по заявкам Заказчика, переданным в офис Исполнителя по электронной почте: [office@rg-spc.ru](mailto:office@rg-spc.ru) как минимум за 2 рабочих дня. Дата и время выезда, указанные в заявке, согласовываются Сторонами.

В случае необходимости переноса даты и/или времени встречи Стороны обязаны сообщить об этом друг другу не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до назначенной встречи.

* 1. В случае, если режим работы Заказчика предусматривает работу в выходные или праздничные дни, выезд сотрудника Исполнителя может быть осуществлен в эти дни по предварительной договоренности между Заказчиком и Исполнителем с оплатой по повышенной ставке согласно Приложению 1, или перенесен на более поздние сроки
  2. От сотрудника Заказчика, далее «Пользователя», по электронной почте на адрес [support@rg-spc.ru](mailto:support@rg-spc.ru), [help@rg-spc.ru](mailto:help@rg-spc.ru) или через систему «RG-Soft:Монитор Сопровождения» (далее Монитор) поступает обращение (сбой, задача, вопрос), что является основанием для регистрации запроса.
  3. Если вопрос поступил не через Монитор, Служба поддержки Исполнителя регистрирует его в течение 30 минут, о чем пользователю отправляется уведомление с сутью и номером запроса в случае предоставления контактного e-mail.
  4. Максимальный срок принятия запроса к рассмотрению – 4 часа после регистрации запроса в Мониторе.
  5. Задачи, связанные с консультациями по типовым конфигурациям ПП 1С, решаются в течение 3 часов с момента регистрация запроса в Мониторе.
  6. Прочие задачи рассматриваются индивидуально. Запросы проходят процедуру согласования с компетентными сотрудниками Заказчика. Ответ на согласование задачи от компетентного сотрудника Заказчика должен поступить не позднее, чем через 1 день
  7. В случае, если запрос касается изменения функционала, Исполнитель согласовывает с Заказчиком сроки и предварительную стоимость услуг.
  8. Фактическая стоимость услуг по изменению функционала может отличаться от предварительной не более, чем на 20 %. При этом все изменения бюджета обосновываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком
  9. В ходе проверки результатов услуг по изменению функционала Заказчик выявляет соответствие предоставленных доработок требованиям, ранее сформулированным в запросе или в составленном по Заявке ТЗ. При выявлении ошибок вносит информацию о них в Монитор, а Исполнитель исправляет указанные ошибки
  10. Исполнитель фиксирует в Мониторе ход работы и переписку с пользователем и обеспечивает автоматическое информирование участников данного Запроса по каждому изменению в виде уведомлений на адрес электронной почты.
  11. После решения задачи Исполнитель переводит запрос в статус "Выполнен". Пользователю приходит уведомление о выполнении запроса, которое следует либо подтвердить, либо опро­вергнуть, щелкнув соотв. ссылку в письме. Если в течении 5 дней от пользователя не поступает реакции, то запрос автоматически переводиться в статус "Закрыт", о чем пользователь и Исполнитель получают уведомление.
  12. Если Заказчик прерывает оказание услуг по Заявке по причине, не зависящей от Исполнителя, услуги считаются оказанными и оплачиваются в объеме фактической стоимости оказанных услуг, устанавливаемой на основании двустороннего акта, подписываемого Сторонами.
  13. Список сотрудников Заказчика, полномочных согласовывать исполнение, приемку и оплату задач указан в Приложении №3 к настоящему Договору.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. |  | М.П. |

Приложение №3

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

**Образцы подписей "Заказчика"**

Заказчик доверяет право приемки услуг, оказанных Исполнителем, право подписи на документах, подтверждающих оказание этих услуг, следующим представителям Заказчика.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п.п. | Фамилия, Имя, Отчество | Образец подписи |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. |  | М.П. |

Приложение № 4

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

**ФОРМА ДОКУМЕНТА «ПЛАН-ГРАФИК НА ПЕРИОД»**



**ПЛАН-ГРАФИК НА ПЕРИОД**

## Общая информация

|  |  |
| --- | --- |
| **Клиент** |  |
| **План-график за период / этап** |  |
| **Подготовил** |  |
| **Дата составления план-графика** |  |

## Запланированные услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание планируемых услуг** | **План** | | |
| **Часы** | **Сумма** | **Дата** |
| 1 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

## Утверждаю

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **От клиента** | **От исполнителя** |
| **Ф. И. О.** |  |  |
| **Должность** |  |  |
| **Дата** |  |  |
| **Подпись** |  |  |

**СОГЛАСОВАНО:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. |  | М.П. |

Приложение № 5

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

**ФОРМА ДОКУМЕНТА «ЛИСТ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Описание: Белый   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |
|  | **Лист учета рабочего времени** | | | | | | | | | | |
| Заказчик | |  | | | | Заказ № |  | | | Договор № | |
| Представитель Заказчика | |  | | | | Представитель Исполнителя |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | |  |  | |
| № пп | Дата | Время начала | Время окончания | Кол-во часов | Перечень услуг | | | Подпись Заказчика | | | Примечания | |
|  |  |  |  |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | | |  | | |  | |
|  | Итого | | |  | Оплата по документу (Сч/ ПКО) | № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |  | |

\* Наличие подписи Заказчика на Листе учета рабочего времени означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени

**СОГЛАСОВАНО:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 6

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

**ФОРМА ДОКУМЕНТА «ЗАЯВКА НА ДОРАБОТКУ ПП»**

 Заявка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_г.

**на доработку программного продукта (ПП)**

Заявка составлена по требованиям к системе следующих сотрудников от Заказчика:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Подразделение** | **должность** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Возникла необходимость в оказании следующих услуг по ПП:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | Требования по доработке\*\* | **Оценка ст-ти услуг. руб** | **Наличие доп. ТЗ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Оценочная стоимость услуг\*, руб | Продолжительность оказания услуг (ч и/или дней) | Продолжительность  тестирования (ч/дней)\*\*\* | Ответственный  за выполнение  (от Исполнителя)) | Ответственный  за тестирование  (от Заказчика) |
|  |  |  |  |  |

Приложено дополнительных листов (всего)  **\_\_\_\_\_**

**\*Фактическая стоимость услуг по кодированию может отличаться от оценочной не более, чем на 20%.**

**\*\*Степень детализации требований зависит от Заказчика. Если нет достаточной детализации задания, то способ реализации требований выбирается по усмотрению Исполнителя.**

**В этом случае, если данный способ реализации требований не устроит Заказчика, то переделка задания будет за счет Заказчика.**

**\*\*\* Заказчик, принявший услуги Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях сдачи-приемки услуг по Договору.**

**Подписи об утверждении Заявки:**

Ответственный со стороны Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г

Ответственный со стороны Исполнителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г

**Сдача-приемка услуг по Заявке:**

|  |  |
| --- | --- |
| Фактическая стоимость услуг, руб |  |

**Подписи:**

Ответственный за тестирование со стороны Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Сотрудник Исполнителя)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

СОГЛАСОВАНО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |