

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ _____

_____ 201__ г.

г. Москва, Россия

Организационно-правовая форма «название компании», в лице **должность Фамилия И.О. в родительном падеже**, действующего на основании **основание**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью **«Ареал»** в лице генерального директора Благовещенского И.А., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, с другой стороны, отдельно именуемые **«Сторона»**, а совместно – **«Стороны»**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Термины и определения

Система Экстранет – программно-аппаратный комплекс, принадлежащий Исполнителю и осуществляющий документооборот и информационное сопровождение в рамках оказания услуг Заказчику по Договору, расположенный по адресу <http://portal.arealidea.ru>.

Личный кабинет – раздел системы Экстранет, содержащий информацию о ходе оказания Услуг, уведомления, передаваемые материалы и документы, а также позволяющий Заказчику получать доступ к Услугам Исполнителя путем создания заданий на оказание услуг в рамках Договора.

Регистрация – заведение учетных данных Заказчика (e-mail, пароль, реквизиты) в регистрационной форме в системе Экстранет. В результате регистрации автоматически создается персональный аккаунт Заказчика для осуществления доступа и пользования услугами Исполнителя.

1. Предмет Договора

- 1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по заданиям Заказчика, согласованным Сторонами (далее - **«Услуги»**), а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные Услуги на условиях настоящего Договора.
- 1.2. Конкретные виды Услуг, их цена, объем и сроки исполнения определяются в приложениях к настоящему Договору, согласованных Сторонами, которые с момента их подписания становятся Приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемыми частями.
- 1.3. Объем предоставляемых Услуг, срок и порядок их оказания, суммы вознаграждения и порядок оплаты, указанные в Приложениях, могут быть изменены по взаимному согласию Сторон, в таком случае Стороны утверждают финальную финансовую смету и заключают дополнительное соглашение к указанному Приложению, которые с момента его подписания становятся неотъемлемой частью Договора.
- 1.4. Заключение Приложения к Договору может быть осуществлено в форме оферты в системе Экстранет, для чего Стороны осуществляют ряд последовательных действий. Заказчик размещает в Личном кабинете задание с указанием существенных условий оказания Услуг, а Исполнитель обязуется его согласовать и установить цену, объем и сроки выполнения. В случае согласия на оказание услуг Исполнитель публикует условия оферты и выставляет счёт, а Заказчик оплачивает его, тем самым акцептируя (статья 438 Гражданского Кодекса

РФ) в полном объеме порядок и условия выполнения задания, которые с момента поступления оплаты Исполнителю становятся неотъемлемой частью Договора. При этом обмен бумажными экземплярами Приложения по согласованным условиям не требуется, однако Заказчик при необходимости имеет право запросить у Исполнителя заверенную печатную версию заключенного таким образом Приложения.

2. Стоимость и срок оказания Услуг

- 2.1. Стоимость Услуг Исполнителя определяется на основе Приложений к Договору. Стоимость Услуг Исполнителя НДС не облагается в связи с применением упрощенной системы налогообложения п. 2, ст. 346.11 НК РФ.
- 2.2. Заказчик обязуется надлежащим образом оплачивать оказанные ему Услуги и обеспечить Исполнителю надлежащие условия для исполнения обязательств по настоящему Договору.
- 2.3. Срок и дата начала оказания Услуг Исполнителя определяются на основе Приложений к Договору.
- 2.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг более чем на 10 (десять) рабочих дней, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг на период просрочки платежа и на дополнительный период до 10 (десяти) рабочих дней, необходимый для возобновления оказания Услуг. При этом общий срок оказания Услуг по Договору продлевается на соответствующий период.
- 2.5. Если в Приложении к Договору не указано иное, срок оказания Услуг и/или их отдельных частей не включает в себя период времени, необходимый Заказчику на согласование и/или тестирование переданных Результатов оказания Услуг. В случае выявления в результате тестирования Заказчиком существенных недостатков в Результате оказанных Услуг, Стороны вправе согласовать дополнительный срок на устранение таких недостатков.

3. Сдача-Приемка Услуг

- 3.1. По окончании оказания Услуг или отдельных видов Услуг, предусмотренных Приложением, в Личном кабинете формируются электронные копии актов сдачи-приемки. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента оказания Услуги направляет Заказчику подписанные со своей стороны акты сдачи-приемки Услуг на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью.
- 3.2. Заказчик вправе в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента публикации документов сдачи-приемки в Личном кабинете предоставить мотивированный отказ в письменной форме. В этом случае Стороны в Личном кабинете согласуют перечень недостатков и сроки их устранения.
- 3.3. В случае если в течение указанного срока Заказчик не направит Исполнителю подписанный акт сдачи-приемки или в тот же срок не представит мотивированный отказ от его подписания, Услуги считаются принятыми и подлежат оплате.
- 3.4. В случае оказания комплекса Услуг по созданию ПО для ЭВМ либо отдельных Услуг по созданию ПО для ЭВМ или отдельных частей ПО для ЭВМ по Приложению к данному Договору, Исполнитель передает Заказчику исходные файлы созданного ПО для ЭВМ и/или его частей после двустороннего подписания Акта сдачи-приемки соответствующих Услуг, а также после окончательных расчетов Сторон по соответствующему Приложению.

4. Платежи и расчеты по договору

- 4.1. Платежи по настоящему Договору осуществляются в порядке, определенном в Приложениях к настоящему Договору, на основании счетов, выставляемых Исполнителем.
- 4.2. Оплата счетов производится в течение 5 (пяти) банковских дней после получения счета Заказчиком и подписания обеими Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг (за исключением счета на предоплату).
- 4.3. Все расчеты по настоящему Договору производятся в российских рублях посредством банковского перевода на расчетный счет Исполнителя.
- 4.4. Все платежи в рамках данного Договора считаются совершенными одной Стороной и полученными другой Стороной в день, когда сумма платежа зачисляется на расчетный счет банка получателя.

5. Обязанности Сторон

- 5.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора Стороны согласуют в личном кабинете и в дальнейшем поддерживают в актуальном состоянии перечень ответственных лиц и их контактные данные, в том числе ответственных за исполнение Договора, ведение проекта, сдачу-приемку, консультации по товарам, услугам и рекламным кампаниям, подготовку и предоставление материалов, системное администрирование. При необходимости Стороны обязуются выдать соответствующим лицам надлежащим образом оформленную доверенность.
- 5.2. Исполнитель обязуется предоставлять по запросу Заказчика отчетность по проводимым работам и обеспечить доступ и оперативное реагирование в системе Экстранет.
- 5.3. Заказчик обязуется по запросу Исполнителя своевременно предоставлять сведения, документы и материалы надлежащего качества, а также своевременно проводить согласования с Исполнителем, необходимые для надлежащего оказания Услуг. Своевременным считается период до 2 (двух) рабочих дней для производственных согласований и до 3 (трех) рабочих дней для предоставления каждого отдельного запрошенного материала, при отсутствии иных явных условий настоящего Договора.
- 5.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг до момента получения требуемой информации от Заказчика согласно п.5.3 настоящего Договора и на дополнительный период до 10 (десяти) рабочих дней, необходимый для возобновления оказания Услуг. При этом общий срок оказания Услуг по Договору продлевается на соответствующий период.
- 5.5. В случае отказа Заказчика от предоставления Исполнителю необходимых сведений и документов в соответствии с п.5.3 либо в случае задержки предоставления соответствующих сведений более чем на 20 (двадцать) рабочих дней, а также в случае отсутствия процесса требуемых согласования по вине Заказчика более чем на 20 (двадцать) рабочих дней, Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке полностью или в части. При этом Исполнителю возмещаются понесенные им расходы.

6. Ответственность Сторон

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 6.2. Исполнитель не возмещает Заказчику убытки, которые могут возникнуть у Заказчика в результате использования Результатов оказания Услуг.
- 6.3. В случае нарушения по вине Исполнителя сроков оказания Услуг Заказчик вправе потребовать с Исполнителя уплаты штрафа в размере 0,2% от стоимости не оказанных в установленный срок Услуг за каждый день просрочки, но не более стоимости не оказанных в установленный срок Услуг.
- 6.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг, установленных в п. 4.2 настоящего Договора, Исполнитель вправе потребовать с Заказчика уплаты неустойки в размере 0,2% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более полной суммы просроченного платежа.
- 6.5. В случае нарушения Клиентом сроков приемки Услуг, установленных в разделе 3 настоящего Договора, Исполнитель имеет право потребовать с Заказчика уплаты неустойки в размере 0,2% от стоимости несвоевременно принятых Услуг за каждый день просрочки в приемке Услуг, но не более стоимости не принятых в установленный срок Услуг.
- 6.6. В случаях, предусмотренных настоящим Договором, когда оказание Услуг по Договору приостанавливается по вине Заказчика, Исполнитель вправе потребовать с Заказчика штраф за простой специалистов Исполнителя, участвующих в оказании Услуг Заказчику (далее – рабочая группа) на момент возникновения такого простоя. Размер штрафа составляет 80% (восемьдесят процентов) от совокупной стоимости часов работ всех специалистов рабочей группы за каждый рабочий день простоя рабочей группы. Длительность одного рабочего дня одного специалиста Исполнителя составляет 8 (восемь) часов. Стоимость одного часа специалиста Исполнителя составляет **ставка** рублей 00 копеек. Штраф, установленный настоящим пунктом, начисляется и уплачивается исключительно после получения Заказчиком письменной претензии от Исполнителя о начале применения штрафной санкции за простой рабочей группы.
- 6.7. Публичный доступ к результатам Услуг или их части может быть открыт при условии подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг в соответствии с разделом 3 настоящего Договора и полной оплаты Заказчиком услуг Исполнителя. В случае нарушения данного положения Договора Заказчиком он обязуется возместить весь ущерб от такого нарушения, причиненного Исполнителю, а также выплатить Исполнителю штраф в размере 10% (десяти процентов) от стоимости Услуг Исполнителя по соответствующему Приложению.
- 6.8. Штрафы, установленные п.п. 6.3-6.7 настоящего Договора, подлежат уплате в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования, предъявленного Заказчиком или Исполнителем соответственно.

7. Конфиденциальность

- 7.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну одной из Сторон, которая будет передана другой Стороне в процессе заключения и исполнения настоящего Договора, а также в течение 3 (трех) лет после его прекращения. Положения настоящего пункта не применяются, если конфиденциальная информация раскрывается по запросу государственных органов в случаях, установленных законодательством РФ.
- 7.2. За нарушение условий п. 7.1 виновная Сторона возмещает другой Стороне убытки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Срок действия и прекращение Договора

- 8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения всех обязательств Сторон.
- 8.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут только по письменному соглашению Сторон или в силу закона.
- 8.3. Досрочное прекращение действия настоящего Договора возможно по требованию одной из сторон, в случае нарушения условий Договора другой Стороной. Сторона-инициатор расторжения Договора обязана в письменной форме уведомить вторую Сторону о намерении расторгнуть Договор не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.
- 8.4. В случае досрочного расторжения Договора Стороны осуществляют процедуру сдачи-приемки Услуг, оказанных на момент расторжения Договора, в соответствии с разделом 3 (три) настоящего Договора.
- 8.4. В случае если ни одна из сторон не приступила к исполнению Договора и/или не потребовала его исполнения, в течение 60 рабочих дней, с момента подписания, Договор считается расторгнутым.

9. Разрешение споров и применимое право

- 9.1. Положения настоящего Договора должны толковаться в соответствии с законодательством Российской Федерации, действующим на момент подписания настоящего Договора.
- 9.2. В случае возникновения споров по настоящему Договору Стороны обязуются принять все необходимые меры для их урегулирования путем переговоров.
- 9.3. При невозможности урегулирования споров путем переговоров такие споры подлежат разрешению в Арбитражном суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Форс-мажор

- 10.1. Составной частью настоящего Договора является оговорка о форс-мажоре (освобождение от ответственности) Международной Торговой Палаты (публикация МТП №421 Е). Срок письменного уведомления о наступлении обстоятельств непреодолимой силы – 5 (пять) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств.
- 10.2. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют более 2 (двух) месяцев, Договор может быть расторгнут любой из Сторон путем направления письменного уведомления другой Стороне. Договор будет считаться расторгнутым с даты получения уведомления.

11. Гарантийные обязательства

- 11.1. В течение 3 (трех) месяцев со дня подписания акта о сдаче-приемке Услуг Исполнитель бесплатно устраняет выявленные Заказчиком за это время недостатки и ошибки в работе, возникшие по вине Исполнителя.
- 11.2. Гарантийные Услуги подразумевают исправление дефектов (ошибок, сбоев и иных неисправностей) в работе ПО для ЭВМ, вызванных составляющими ПО, созданными Исполнителем в рамках Договора.

- 11.3. В течение срока согласованного с Заказчиком после поступления заявки на диагностику и устранение дефекта, Исполнитель должен продиагностировать и устранить указанный дефект (или предоставить инструкцию по самостоятельному устранению Заказчиком) или указать причину невозможности осуществления гарантийных Услуг. Максимальное время реакции Исполнителя по заявке Заказчика на диагностику дефекта в ПО для ЭВМ в рамках гарантийного обслуживания составляет 3 (три) рабочих дня. Гарантийное обслуживание не подразумевает работы с выездом к Заказчику.
- 11.4. Перед тем как сообщить Исполнителю об ошибке ПО для ЭВМ, контактные лица со стороны Заказчика производят самостоятельную проверку выявленной пользователем ПО ошибки. Заказчик обязан предоставить максимально полно описанный алгоритм воспроизведения ошибки, включая, но, не ограничиваясь: текстовое описание; необходимые графические изображения; перечень данных, вводимых пользователем; наименования и версии программного обеспечения, с помощью которых был выявлен дефект.
- 11.5. В том случае, если в ходе изучения Исполнителем дефекта выясняется непричастность Исполнителя к возникновению указанного дефекта или отсутствие указанного дефекта, Заказчик обязуется оплатить расходы Исполнителя на консультирование и проведение анализа на основании счета, выставленного Исполнителем.
- 11.6. Гарантийные услуги не действуют в случае внесения изменений в информационную систему Заказчиком самостоятельно или третьей стороной, без осуществления Исполнителем контроля качества вносимых изменений. Контроль качества изменений Исполнителем может быть осуществлен в рамках предоставления Услуги по настройке и сопровождению Системы Контроля Версий ПО для ЭВМ Заказчика либо по запросу Заказчика на соответствующую проверку для каждого отдельного случая внесения изменений. Порядок, стоимость и сроки Услуги по обеспечению контроля качества по запросу Заказчика согласовываются Сторонами дополнительно.

12. Прочие условия

- 12.1. С момента подписания настоящего Договора вся предшествующая переписка, устные и письменные соглашения, договоренности и предварительные обещания сторон утрачивают силу.
- 12.2. Стороны будут направлять уведомления друг другу по согласованным в данном Договоре и Приложениях к нему адресам. Уведомление будет считаться доставленным в случае доставки курьером - в день доставки, в случае отправки заказным письмом с уведомлением о вручении - в день доставки.
- 12.3. Все изменения, дополнения настоящего Договора, являющиеся его неотъемлемыми частями, действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами или согласованы сторонами в Личном кабинете в соответствии с процедурой предусмотренной п. 1.4.
- 12.4. Стороны закрепили, что в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору может применяться электронный документооборот, который Стороны осуществляют в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», Федеральным законом от 06.12.2011 №402-ФЗ «О бухгалтерском учете» посредством использования систем электронного документооборота. При этом Стороны закрепляют, что направленные посредством электронного документооборота документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного представителя Стороны и принятые

- контрагентом, не подлежат дублированию документами, оформленными на бумажном носителе.
- 12.5. Настоящий Договор, все дополнения и приложения к нему в соответствии со ст. 434 ГК РФ могут быть заключены, путем обмена Сторонами документами, подписанными усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченных представителей Сторон, направленными посредством системы электронного документооборота, при условии наличия подтверждения фактического получения документа адресатом.
 - 12.6. Все прочие документы, имеющие отношение к данному договору и/или к его исполнению (учредительные и правоустанавливающие документы; документы, подтверждающие полномочия сторон; акты, письма, заявки, претензии, накладные и т.д.), в оригинале либо переданные посредством корпоративной электронной почты, а также в форме публикаций в системе Экстранет, имеют юридическую силу и допускаются в качестве письменных доказательств, в случаях возникновения споров по Договору.
 - 12.7. Стороны обязуются в течении 5 (пяти) календарных дней с момента изменения юридического адреса, банковских и иных реквизитов Сторон, уведомить об этом другую Сторону и всех заинтересованных в этом лиц по Договору.
 - 12.8. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц к оказанию Услуг по Договору без предварительного согласия Заказчика, при этом Исполнитель несет ответственность за действия таких лиц как за свои собственные.
 - 12.9. Исполнитель может передать свои права и обязанности по Договору третьему лицу только с письменного согласия Заказчика. Заказчик оставляет за собой право отказать в таком согласии без объяснения причин.
 - 12.10. Результат оказанных услуг создается для использования в сети интернет. Использование результата оказанных услуг, не связанное с использованием его в компьютерной сети интернет, возможно только с письменного согласия Исполнителя.
 - 12.11. Исполнитель имеет право сообщать третьим лицам о факте оказания им Услуг по настоящему Договору, а также осуществлять демонстрацию результата исключительно в целях саморекламы. Заказчик соглашается с правом Исполнителя разместить в публичной части результата оказания Услуг свой логотип, текстовую информацию об оказанных услугах и URL-адрес сайта Исполнителя в согласованном с Заказчиком виде на весь период функционирования ПО для ЭВМ, являющегося результатом оказания Услуг.
 - 12.12. Заказчик предоставляет Исполнителю без выплаты отдельного вознаграждения право на использование имени и товарного знака Заказчика в официальных списках организаций, для которых Исполнитель оказывает и/или оказывал Услуги.
 - 12.13. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, что они совершены в форме дополнительного соглашения и подписаны обеими Сторонами. Оформленные надлежащим образом дополнительные соглашения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
 - 12.14. Если какое-либо положение Договора окажется недействительным или незаконным по действующему законодательству, все остальные положения Договора останутся в силе, как если бы такое положение было отделено от Договора и не входило в него.
 - 12.15. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах – по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

13. Реквизиты Сторон

	ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «Ареал»	ЗАКАЗЧИК:
Почтовый адрес	150001, Ярославль, а/я 55	
Юридический адрес	г. Ярославль, Полушкина роща 16, строение 67а, офис №2-6.	
Фактический адрес	г. Ярославль, Полушкина роща 16, строение 67а, офис №2-6.	
ИНН	7602069370	
КПП	760201001	
ОГРН	1087602004511	
Расчетный счет	40702810077030001962 в Калужское отделение №8608 ПАО Сбербанк	
Корреспондентский счет	30101810100000000612	
БИК	042908612	
Телефон	+7 495 660-37-78	
E-mail	hello@arealidea.ru	

Подписи сторон

Генеральный директор
ООО «Ареал»

_____ Благовещенский И.А.

М.П.

должность
название компании

_____ **Фамилия И.О.**

М.П.

Приложение № ____: Услуги по сопровождению ПО для ЭВМ (техническая поддержка по депозитному платежу)

к Договору № _____ от _____ 201__ г.

_____ 201__ г.

г. Москва, Россия

Организационно-правовая форма «название компании», в лице **должность Фамилия И.О. в родительном падеже**, действующего на основании **основание**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Ареал» в лице генерального директора Благовещенского И.А., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, отдельно именуемые «Сторона», а совместно – «Стороны», заключили настоящее Приложение о нижеследующем:

Состав работ

1. Исполнитель оказывает по заданиям Заказчика Услуги по сопровождению ПО для ЭВМ (абонементная техническая поддержка) Заказчика, включая следующие работы, но, не ограничиваясь ими:
 - a. Бэкап файловой структуры и базы данных Сайта, хранение в течение месяца.
 - b. Контроль доступности Сайта.
 - c. Мониторинг продления сопутствующих Услуг (домен, хостинг).
 - d. Мониторинг наличия вредоносного кода.
 - e. Взаимодействие с техподдержкой хостинг-провайдера Заказчика.
 - f. Проверка лимитов выделенных ресурсов для работоспособности Сайта.
 - g. Проверка на существование неработающих («битых») ссылок на Сайте.
 - h. Проверка наличия технических ошибок на Сайте с использованием сервиса «Яндекс.Вебмастер» и их устранение.
 - i. Визуальная проверка контента Сайта на актуальность (сроки акций, баннеров, новостей на главной странице).
 - j. Тестирование встроенными средствами CMS.
 - k. Создание и настройка дополнительных компонентов.
 - l. Публикация контента Заказчика.
 - m. Обучение сотрудников Заказчика работе в ПО для ЭВМ, созданном Исполнителем.
 - n. Иные Услуги.

Стоимость и порядок расчетов

2. Абонентский депозит для оплаты Услуг по технической поддержке составляет **сумма (прописью) рублей** на начало расчетного периода и включает в себя объем Услуг, равный **количество часов (прописью) часам** работ специалистов Исполнителя. Расчетный период – **один календарный месяц**.
3. Первая оплата производится Заказчиком в виде авансового платежа в размере равном абонентскому депозиту по счету, выставленному Исполнителем. Последующая оплата производится Заказчиком в начале каждого расчетного периода в виде платежа за предоставленный Исполнителем объем Услуг в предшествующем расчетном периоде, по счету, выставленному Исполнителем.
4. Предоплаченный Заказчиком и не оказанный Исполнителем объем Услуг за прошедший расчетный период подлежит оказанию в последующие расчетные периоды.
5. В случае если Заказчик не осуществляет оплату в объеме, соответствующем объему оказанных Исполнителем Услуг в предыдущем расчетном периоде, и/или не осуществляет заказ объема Услуг равного или большего 8 (восемь) часам, в течение 3 (трех) календарных месяцев с момента получения соответствующего счета Исполнителя, Услуги в объеме, равном остатку предоплаченного объема Услуг, считаются оказанными и подлежат полной оплате. При этом Исполнитель вправе прекратить оказание Услуг вплоть до внесения нового Абонементного депозита в полном объеме.
6. Объем дополнительных (сверх установленного объема часов) Услуг оплачивается по счету, выставленному Исполнителем в соответствии с согласованным Сторонам объемом дополнительных Услуг.
7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать Заказчику в оказании дополнительного объема Услуг (сверх установленного объема часов).
8. Оценка объема Услуг производится Исполнителем в часах. Полная стоимость Услуг рассчитывается по стоимости одного часа одного специалиста исполнителя в соответствии с Таблицей №1 настоящего Приложения

Таблица №1. Ставка часа одного специалиста исполнителя

Период предоставления и объем Услуги	Стоимость, НДС не облагается.
В период с 09:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни.	ставка рублей/час
В период с 09:00 до 21:00 по Московскому времени в выходные и рабочие дни по срочным обращениям .	ставка рублей/час

Регламент оказания услуг

9. Время оказания Услуг с 09:00 до 18:00 в рабочие дни по Московскому времени за исключением срочных обращений.
10. Коммуникация в рамках оказания Услуг осуществляется посредством телефонной связи, электронной почты или в информационной системе Исполнителя.

11. Услуги оказываются как посредством удаленного администрирования ПО для ЭВМ Заказчика через предоставленный Заказчиком доступ, так и с применением версии для разработки, установленной на сервере Исполнителя.
12. Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к административным интерфейсам ПО для ЭВМ (cms, ssh, ftp, db и другие, необходимые для оказания услуг) в течение 3 (трех) дней с момента подписания настоящего Приложения. В случае изменения доступа к ПО для ЭВМ, Заказчик обязуется уведомить Исполнителя и предоставить новые пароли в течение 3 (трех) рабочих дней. Исполнитель вправе временно приостановить оказание Услуг по Договору до получения требуемых доступов.
13. Минимальный объем Услуг, принимаемый Исполнителем к оказанию и подлежащий оплате Заказчиком, не может составлять менее 1 (один) часа. Заказчик имеет право сгруппировать несколько заданий на оказание Услуг таким образом, чтобы объем Услуг был равен или был больше 1 (один) часа.
14. Объем Услуг, оцененный Исполнителем как равный или меньше 2 (два) часов, считается утвержденным Заказчиком, подлежит оказанию Исполнителем и оплате Заказчиком в соответствии с разделом «Стоимость и порядок расчетов».
15. В случае если Заказчик не утверждает к исполнению объем Услуг, оцененный Исполнителем по запросу Заказчика, более чем 5 (пять) раз подряд, то Исполнитель имеет право все последующие оценки объемов Услуг по запросу Исполнителя трактовать как информационно-консультационные Услуги, оказанные в рамках согласованного объема Услуг, и подлежащие оплате Заказчиком в соответствии с разделом «Стоимость и порядок расчетов».
16. Сдача-приемка Услуг осуществляется в первый рабочий день месяца, следующего за прошедшим расчетным периодом, и оформляется актом сдачи-приемки Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

Срочные обращения

17. Заказчик имеет право направлять Исполнителю срочные обращения на оказание Услуг для выполнения срочных и экстренных заданий. К экстренным заданиям относятся задания на восстановление работоспособности ПО для ЭВМ, исправление критической ошибки основного или резервного сервера.
18. Оплата Услуг Исполнителя по срочным обращениям производится Заказчиком в соответствии с условиями настоящего Приложения. Объем Услуг по экстренным заданиям не подлежит предварительному согласованию.
19. Для начала оказания Исполнителем Услуг по срочному обращению Заказчик обязан оформить заявку на срочные и/или экстренные Услуги в информационной системе Исполнителя и уведомить посредством телефонной связи ответственного со стороны Исполнителя менеджера проекта о размещении подобной заявки.
20. Услуги по срочным обращениям предоставляются с 9:00 до 21:00 включая выходные и праздничные дни. Ответ на запрос по срочному обращению предоставляется в течение одного часа. Исполнитель приступает к оказанию Услуг по срочному обращению сразу же после их утверждения Заказчиком на площадке Исполнителя.
21. Минимальный объем Услуг по срочным обращениям, принимаемый Исполнителем к оказанию и подлежащий оплате Заказчиком, не может составлять менее 3 (три) часов.

Порядок согласования Услуг

22. Заказчик направляет заявку Исполнителю с описанием задачи (например, запрос на публикацию материалов, на разработку дополнительных компонентов) или Исполнитель направляет уведомление Заказчику о необходимости выполнения работ (например, запрос на устранение последствий взлома, на исправление ошибок в компонентах). Стороны фиксируют согласованное задание в информационной системе Исполнителя.
23. Исполнитель производит оценку объема Услуг, требуемых для выполнения согласованного задания Заказчика. Стороны утверждают объем Услуг и срок их оказания в информационной системе Исполнителя.
24. В случае изменения согласованного задания в процессе оказания Услуг, тестирования или эксплуатации результата Услуг, Исполнитель и Заказчик согласуют дополнительную стоимость и срок оказания Услуг.
25. Ответ на запрос Заказчика и начало оказания Услуг Исполнителем осуществляется в соответствии с таблицей №2 настоящего приложения.

Таблица №2. Время реакции на запрос Заказчика с 09:00 до 18:00

№	Тип запроса	Минимальное время реакции, рабочих часов и дней	Максимальное время реакции, рабочих часов и дней
1	Ответ на запрос отчетности по оказываемым Услугам и их состоянию	4 часа	8 часов
2	Ответ на вопрос по работе результата оказания Услуг (консультации после 10 (десяти) рабочих дней после публикации результата Услуг платные)	8 часов	3 дня
3	Оценка запроса на оказание дополнительных Услуг	1 день	3 дня
4	Постановка согласованного задания на оказание Услуг в исполнение	1 день	3 дня
5	Диагностика ошибки в ПО для ЭВМ в рамках гарантийного обслуживания (диагностика неподтвержденной ошибки платная, регламентируется пунктом «Гарантийные услуги» данного приложения)	2 дня	3 дня
6	Диагностика существенной ошибки в ПО для ЭВМ в рамках гарантийного обслуживания (диагностика неподтвержденной ошибки платная, регламентируется пунктом «Гарантийные услуги» данного приложения)	1 день	2 дня
7	Исправление ошибки в рамках гарантийного обслуживания	3 дня	5 дней, с возможностью увеличения

8	Исправление ошибки в рамках гарантийного обслуживания при необходимости взаимодействия с производителем платформы ПО для ЭВМ	5 дней	10 дней, с возможностью увеличения
---	--	--------	--

Гарантийное обслуживание

26. Гарантийное обслуживание подразумевает исправление дефектов (ошибок, сбоев и иных неисправностей) в работе результатов оказания Услуг, вызванных их составляющими, созданными Исполнителем в рамках настоящего Договора.
27. Период обеспечения гарантийного обслуживания составляет 3 (три) месяца со дня подписания акта сдачи-приемки Услуг.
28. Ответ на запрос Заказчика на гарантийное обслуживание и начало проведения работ по гарантийному обслуживанию Исполнителем осуществляется в соответствии с Таблицей №2 настоящего приложения
29. Гарантийное обслуживание не подразумевают работы с выездом к Заказчику.
30. Перед тем как сообщить Исполнителю об ошибке ПО для ЭВМ, контактные лица со стороны Заказчика производят самостоятельную проверку выявленной пользователем ПО ошибки. Заказчик обязан предоставить максимально полно описанный алгоритм воспроизведения ошибки, включая, но, не ограничиваясь: текстовое описание; необходимые графические изображения; перечень данных, вводимых пользователем; наименования и версии программного обеспечения, с помощью которых был выявлен дефект.
31. В том случае, если в ходе изучения Исполнителем дефекта выясняется непричастность Исполнителя к возникновению указанного дефекта или отсутствие указанного дефекта, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю объем работ (часов), затраченный на проведенную диагностику, в соответствии с Таблицей №1 настоящего Приложения по счету, выставленному Исполнителем.
32. Гарантийное обслуживание не производится в случае внесения изменений в результат оказанных Исполнителем Услуг, а также внесения изменений и/или обновления платформы ПО для ЭВМ, Заказчиком самостоятельно или третьей стороной, без осуществления контроля качества Исполнителем. Контроль качества Исполнителем осуществляется в следующем порядке:
 - a. Заказчик отправляет посредством электронной почты, а также через систему <http://portal.arealidea.ru> уведомление Исполнителю о внесенных изменениях в ПО для ЭВМ с целью контроля качества Исполнителем и сохранения им гарантийных обязательств по Договору.
 - b. Исполнитель хранит на своем сервере резервную копию ПО для ЭВМ Заказчика и, по запросу Заказчика, выполняет процедуру верификации внесенных в ПО для ЭВМ изменений с контролем стандартов качества и возможных негативных последствий.
 - c. Процедура верификации занимает 4 (четыре) часа и оплачивается по стоимости **ставка рублей/час** по счету, выставленному Исполнителем. Исполнитель приступает к оказанию Услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней после поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

- d. После окончания процедуры верификации Исполнитель предоставляет список недостатков во внесенных Заказчиком изменениях, влияющих на гарантийные обязательства, и предлагает дополнительные Услуги по их устранению в соответствии с настоящим Договором и Приложениями к Договору.

Технические требования к браузерам

33. На момент заключения Приложения Исполнитель уведомляет, что в период оказания Услуг по Приложению поддерживаются следующие браузеры: Internet Explorer 11.0, Microsoft Edge, Firefox, Opera, Chrome, Яндекс, Safari, Chrome Mobile, Mobile Safari (последние версии на момент сдачи-приемки Услуг).
34. Поддержка Chrome Mobile, Mobile Safari означает, что при наличии в составе работ адаптивной или мобильной версии должна корректно отображаться эта версия. При отсутствии в составе работ адаптивной или мобильной версии должна корректно отображаться десктопная версия сайта.
35. Исполнитель вправе изменить технические требования к поддерживаемым браузерам с уведомлением Заказчика в системе portal.arealidea.ru, при уменьшении доли пользования соответствующим браузером менее 2% от общего числа пользователей по данным Google Analytics или LiveInternet.

Контактные лица

36. Заказчик определяет ответственным лицом по исполнению обязанностей Заказчика в ходе исполнения данного Приложения **должность Фамилия И.О.** (рабочий телефон – **номер телефона**, мобильный телефон – **номер телефона**, корпоративный email – **электронная почта**).
37. Взаимодействие по вопросам постановки и согласования задач, а также по процессу сдачи-приемки результатов оказания Услуг с другими контактными лицами Заказчика в ходе исполнения данного Приложения допускается только по согласованию Сторон.
38. Исполнитель вправе назначить ответственное лицо по исполнению своих обязанностей в рамках настоящего Приложения (менеджера проекта) не позднее даты начала оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего Приложения. Контактные данные ответственного лица Исполнителя предоставляются Заказчику в Личном кабинете.
39. Каждая из Сторон вправе сменить ответственное за исполнение обязательств по Приложению лицо с предварительным уведомлением второй Стороны через Личный кабинет или в иной письменной форме не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до соответствующей смены ответственного.

Заключительные положения

40. Исполнитель приступает к оказанию Услуг по Приложению не позднее, чем через **количество дней (прописью)** рабочих дней, следующих за днем поступления авансового платежа на расчетный счет Исполнителя.
41. Заказчик вправе расторгнуть настоящее Приложение в одностороннем порядке, уведомив Исполнителя в письменной форме по электронной почте или сообщением в информационной системе Исполнителя <http://portal.arealidea.ru>, не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до желаемой даты прекращения действия Приложения.

42. В случае досрочного расторжения договора Исполнитель осуществляет возврат денежных средств Заказчику, оставшихся на абонентском депозите Заказчика, за вычетом стоимости фактически оказанного Исполнителем объема Услуг на момент расторжения Приложения. Исполнитель осуществляет возврат денежных средств в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента расторжения Приложения.
43. Настоящее Приложение составлено на русском языке в двух экземплярах – по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

Подписи сторон

Генеральный директор
ООО «Ареал»

_____ Благовещенский И.А.

М.П.

должность
название компании

_____ **Фамилия И.О.**

М.П.