

ДОГОВОР №

г. Минск

_____ 2023 г.

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

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги (выполнить работы) по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе «1С: Предприятие» в соответствии с Техническими требованиями, предъявляемыми к услуге по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги (работы).
- 1.2. Техническое и консультационное сопровождение программных продуктов, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, оказываются в объеме 40 (сорок) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.
- 1.3. При превышении в отчетный период указанного объема, объем услуг определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 2.1. Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.
- 2.2. Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются на основании обращения, направленного в службу технической поддержки Исполнителя Заказчиком. Предусматривается оказание услуг (работ) как дистанционно, так и на территории Заказчика по адресу г. Минск, ул. Кальварийская, 7.
- 2.3. Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора(ов) работ по каждому программному продукту, указанному в п.1 Приложения 1 в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору.
- 2.4. Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте.
- 2.5. Исполнитель предоставляет ответственным лицам Заказчика доступ к специализированной информационной системе посредством глобальной информационной сети Интернет путем создания учетных записей пользователей и передачи адреса Куратору Заказчика.
- 2.6. Все обращения к Исполнителю по оказанию услуг (работ) по Договору должны исходить только от ответственных лиц Заказчика.
- 2.7. В случае если Заказчик не может сформулировать Обращение самостоятельно, Исполнитель может произвести необходимое консультирование для определения требований. В этом случае Заказчик формирует Обращение, а Исполнитель предлагает мероприятия по анализу требований с оценкой трудозатрат по проведению данной диагностики.
- 2.8. Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности в соответствии с Таблицами 2 и 3 Приложения 1 настоящего Договора и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.
- 2.9. После оказания Исполнителем услуг (работ) по обращению Исполнитель информирует Заказчика о результате выполненных работ.
- 2.10. Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
- 2.11. Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное работниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.

- 2.12. Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиком.
- 2.13. Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины.
- 2.14. После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ (оказания услуг). Качество выполненных работ (оказанных услуг) является надлежащим при условии соблюдения Исполнителем всех требований, указанных в обращении Заказчика.
- 2.15. Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком. Заказчик обязуется производить проверку и подтверждение выполнения работ не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента их сдачи.
- 2.16. Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.
- 2.17. Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком.
- 2.18. Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.
- 2.19. Исполнитель передает Заказчику не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ), составленный в двух экземплярах, с указанием стоимости оказанных услуг и Отчет об оказанных услугах (работах) согласно Приложению 3 к настоящему договору. В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения. Заказчик обязан подписать Акт, либо предоставить мотивированный отказ от подписания в течении 5 рабочих дней.
- 2.20. Не использованная в текущем месяце часть объема ежемесячных услуг может переноситься на следующий месяц (месяцы) при обоюдном согласии Сторон о возможности оказания услуг в следующем месяце в большем объеме, о чем делается соответствующая отметка в Акте за текущий месяц.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Общая стоимость Договора определяется как сумма абонентской платы за весь период действия договора и размера дополнительно оказанных услуг в объеме, указанном в пункте 2 Технических требований, предъявляемых к услуге по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С (Приложение 1).
- 3.2. Стоимость одного нормо-часа на оказание услуг (выполнение работ) включенный в объем, предусмотренный абонентской платой, составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копейки, в т.ч. НДС (без НДС)
- 3.3. Стоимость ежемесячной абонентской платы определяется путем умножения объема услуг, указанного в пункте 2 Технических требований, предъявляемых к услуге по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С (Приложение 1) на стоимость одного норма-часа, и составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек за каждый месяц, в т.ч. НДС (без НДС).
- 3.4. Заказчик ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и Отчетом об оказанных услугах (выполненных работах) оплачивает Исполнителю в течение всего срока действия Договора стоимость услуг (работ) в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору. В Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой.
- 3.5. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.
- 3.6. Стоимость дополнительно оказанных услуг (выполненных работ), сверх объема услуг, которые включены в абонентскую плату, не может превышать 500 (пятьсот) часов за весь период действия

- договора, и определяется путем умножения количества часов фактических трудозатрат по Обращениям, на стоимость одного нормо-часа указанного в п.3.2.
- 3.7. Заказчик оплачивает Исполнителю ежемесячно в течение 5 (пяти) банковских дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами услуги (работы) в соответствии с п. 3.4. настоящего договора.
- 3.8. В случае расторжения Договора согласно п. 5.3. Заказчик обязуется оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг. В этом случае стоимость фактически оказанных услуг устанавливается согласно отчету Исполнителя. Исполнитель предоставляет Заказчику на согласование отчет о фактических трудозатратах в течении 5 (пяти) рабочих дней после получения уведомления о расторжении Договора.

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Исполнитель обязуется обеспечить необходимое качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями к уровню оказываемых услуг (работ) приведённых в Таблицах 2 и 3 Приложения 1 настоящего договора. Устранение недостатков оказанных услуг (выполненных работ) производится за счет Исполнителя.
- 4.2. Исполнитель обрабатывает Обращения по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
- 4.3. Исполнитель обязуется своевременно информировать Заказчика о ходе оказания услуг (работ) и предоставлять всю предусмотренную настоящим Договором отчетность.
- 4.4. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное оказание услуг, определенных Приложением 1 настоящего договора, в виде штрафа в размере 1 (одной) базовой величины за каждый случай нарушения. При определении суммы штрафа применяется размер базовой величины, действующий на день уплаты штрафа. В случае некачественного оказания услуг Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,15 % от ежемесячной стоимости некачественно оказанных услуг (выполненных работ) за каждый день просрочки по устранению недостатков.
- 4.5. Гарантийный срок на оказанные услуги (выполнение работы) в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору устанавливается в 12 месяцев с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами. В течение указанного срока Исполнитель осуществляет исправление ошибок, являющихся следствием оказания услуг (выполнения работ) в рамках настоящего Договора, за свой счет. Исполнитель обязуется исправлять ошибки, возникшие в срок действия гарантии согласно условиям и срокам, установленным настоящим Договором.
- 4.6. Исполнитель гарантирует, что в результате внесения изменений (доработок) программного продукта по требованиям Заказчика в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору Исполнителем не будут внесены «вредоносные закладки». «Вредоносной закладкой» считается преднамеренно введенный Исполнителем код, вскрывающий конфиденциальные данные и нарушающий безопасность системы в отношении возможности несанкционированного Заказчиком доступа третьих лиц к информации, обрабатываемой программным продуктом.
- 4.7. При просрочке оплаты услуг более 10 (десяти) банковских дней, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.
- 4.8. Стороны обязуется осуществлять обработку Персональных данных добросовестно и в целях, соответствующих выполнению обязательств по настоящему договору, соблюдая конфиденциальность Персональных данных, обеспечивать безопасность Персональных данных при их обработке и соблюдать требования к защите обрабатываемых Персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 4.9. Заказчик обязуется своевременно оплатить Исполнителю причитающееся ему денежное вознаграждение за оказанные услуги (работы) на условиях, предусмотренных настоящим Договором. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты оказанных услуг, Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,15% от суммы задолженности за каждый день просрочки.
- 4.10. Заказчик гарантирует, что назначенные им ответственные лица обладают необходимыми полномочиями для размещения Обращений в специализированной информационной системе Исполнителя, в том числе уполномочены на утверждение плановой трудоемкости требуемых работ по Обращениям, а также уполномочены указывать приоритетность Обращений.
- 4.11. Заказчик обязуется оказывать содействие Исполнителю при выполнении предусмотренных данным Договором и приложениями к нему Обращений.

- 4.12. В случае, когда услуги предоставляются на территории Заказчика, Заказчик обеспечивает все необходимые условия (оборудованные рабочие места, доступность программного и технического обеспечения и т.п.) для оказания услуг Исполнителем. Исполнитель, в свою очередь, обязуется соблюдать при этом действующие нормы и правила по информационной безопасности Заказчика, охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности, электробезопасности и противоэпидемиологические мероприятия и нести ответственность за их нарушение согласно законодательству Республики Беларусь.
- 4.13. В случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей, указанных в п.4.9. - 4.11. настоящего Договора либо исполнения таких обязанностей не в полном объеме, либо в ненадлежащие сроки, сроки оказания услуг подлежат увеличению на период задержки исполнения Заказчиком своих обязательств. Исполнитель не несет никакой ответственности за любой ущерб и упущенную выгоду, возникшую у Заказчика в таком случае.
- 4.14. Уплата пени и штрафа не освобождает виновную сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 4.15. Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за нарушение авторского права, коммерческой тайны.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 5.1. Настоящий Договор вступает в силу с _____ и действует по _____ включительно.
- 5.2. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем письменного уведомления Исполнителя, не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения.
- 5.3. Прекращение настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, а также от обязательства оплаты Заказчиком услуг (работ) Исполнителя, оказанных им в период действия настоящего Договора.
- 5.4. Настоящий Договор составлен на ____ листах, включая приложения к нему, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6. АНТИКОРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

- 6.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и нес совершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.
- 6.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.
- 6.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данных факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.
- 6.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая нес совершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров и соблюдением досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров. В случае возникновения споров и разногласий, получившая претензию Сторона обязана направить письменный ответ другой Стороне в 20-дневный срок со дня ее получения.
- 7.2. При неурегулировании в процессе переговоров и в претензионном порядке спорных вопросов, споры разрешаются в экономическом суде г. Минска в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1. Все уведомления, передача документов, Актов сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и прочих документов, связанных с данным Договором, могут осуществляться с помощью курьерской и почтовой служб.
- 8.2. Стороны будут руководствоваться соглашением о взаимоотношениях в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной безопасности от _____ № _____, заключенного между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальной информации третьим лицам.
- 8.3. Привлечение Исполнителем субподрядчиков (соисполнителей) услуг (работ) по договору допускается только при письменном согласовании Заказчиком. Исполнитель несет полную ответственность перед Заказчиком за результаты работ, выполненных субподрядчиками (соисполнителями).
- 8.4. К настоящему договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:
 Приложение 1 Технические требования, предъявляемые к услуге по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С;
 Приложение 2 Перечень ответственных лиц;
 Приложение 3 Образец рабочего отчета.

Адреса и банковские реквизиты сторон

ЗАКАЗЧИК:

Открытое акционерное общество
 «Белорусский межбанковский расчетный центр»
 ул. Кальварийская, 7, 220048, г. Минск, Республика Беларусь
 тел. +375 17 259 14 85, факс +375 17 375 34 03
 официальный сайт: www.bisc.by;
 e-mail: agreement@bisc.by;
 СМДО: Org10841
 ответственное подразделение – Управление информатизации Департамента ИТ инфраструктуры, тел. + 375 17 259 14 30;
 правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09, факс +375 17 373 91 66;
 финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14 04.
 УНП 193002449, ОКПО 501297625000

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000
 в ОАО «Банк Дабрабыт»,
 ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002, г. Минск, Республика Беларусь
 BIC MMBNBY22

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ,
предъявляемые к услуге по техническому и консультационному сопровождению программных
продуктов на платформе 1С

Таблица 1

1.	Состав и содержание услуг (работ)	<p>Развитие и сопровождение доработанных информационных баз с адаптацией функционала типовых программных продуктов (далее – ПП):</p> <ul style="list-style-type: none"> – «1С:Предприятие 8 Бухгалтерия для Беларуси» в редакции 2.1; – «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом для Беларуси» в редакции 3.0; – «1С:ERP Управление предприятием 2 для Беларуси»; – «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом КОРП», <p>разработанных фирмой «1С» на платформе «1С:Предприятие 8.3».</p> <p>В состав услуг (работ) должны входить ежемесячные услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению, которые включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> – закрепление выделенного специалиста (ов); – работу с обращениями Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта по требованиям Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь; – проведение необходимых настроек (изменений) программы под потребности пользователей; – адаптацию программы и связанные с этим консультации; – консультации по работе с сервисами в программе; – исправление коллизий, возникающих из-за некорректной работы пользователей; – подготовку файлов обновлений для нетиповых (доработанных) программ; – проведение работ по обновлению программы; – проведение регламентных работ по обеспечению работоспособности программы; – тестирование и исправление информационной базы; – консультации по работе с нетиповой (доработанной) программой.
2.	Объем услуг (работ)	<p>Требуется техническое и консультационное сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 40 (сорок) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.</p>

		<p>При выполнении заявок Заказчика может потребоваться дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой. Данный объем услуг должен быть согласован с Заказчиком. Дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой, не может превышать 500 (пятьсот) часов за весь период действия договора.</p> <p>Объем услуг в отчетном периоде определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период.</p>
3.	Порядок оказания услуг (работ)	<p>Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) на территории Заказчика.</p> <p>Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.</p> <p>Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора (-ов) работ по каждому программному продукту.</p> <p>Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте</p> <p>Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности (Таблицы 2 и 3) и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.</p> <p>После выполнения Исполнителем работ по обращению Исполнитель информирует Заказчика о выполнении работ</p> <p>Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.</p> <p>Исполнитель и Заказчик могут согласовать иное время работы службы поддержки</p>
4.	Требования к порядку контроля и сдачи-приемке услуг.	<p>Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное сотрудниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.</p> <p>Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиков.</p> <p>Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины</p> <p>После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ.</p> <p>Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком.</p> <p>Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.</p> <p>Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком</p>

5.	Требования к качеству	Требования к уровню оказываемых услуг (работ) приведены в Таблицах 2 и 3. Исполнитель и Заказчик могут согласовать иные уровни критичности и время реакции на обращения
6.	Определение результатов оказания услуг	Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца. Общая стоимости услуг (работ) в отчетный период определяется исходя из стоимости одного часа рабочего времени Исполнителя и объема фактически оказанных услуг (работ), подтвержденных Заказчиком. По результатам оказания услуг (работ) в отчетный период Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчет об оказанных услугах (работах). В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения
7.	Порядок расчета за оказанные услуги (работы)	Услуги (работы) оплачиваются Заказчиком ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчетом об оказанных услугах (работах). В акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.

Таблица 2

Тип обращения	Время реакции (принятие в работу)	Время устранения в зависимости от приоритета обращения (описание приоритетов приведено в таблице 3)		
		Критический	Высокий	Средний, низкий
Инцидент – обращение, связанное с полной или частичной неработоспособностью ПП или отдельного функционала	1 ч	4 ч	8 ч	По согласованию с Заказчиком
Запрос на обслуживание – внесение изменений (доработка) программы, проведение обновлений, регламентных работ, настройка ПП в соответствии с требованиями Заказчика	8 ч	По согласованию с Заказчиком		
Консультация – консультации по работе ПП	0,5 часа	2 ч		

Таблица 3

Приоритет	Описание
Критический	Частичная или полная неработоспособность ПП
Высокий	Функционирование ПП в целом не прекращается, но отдельный функционал не может быть использован.
Средний, низкий	Единичный сбой в функционировании ПП, проблемы с производительностью ПП или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).

От Заказчика:**От Исполнителя:**

Директор

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

ПЕРЕЧЕНЬ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ

Заказчик предоставляет Исполнителю следующие данные по каждому ответственному сотруднику:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

М.П.

ОБРАЗЕЦ РАБОЧЕГО ОТЧЕТА

Период с _____ по _____

№ п/п	Номер обращения	Дата и время обращения	Автор обращения со стороны Заказчика	Описание проблемы со слов Заказчика	Описание решения	Ответственный сотрудник Исполнителя	Фактические трудоzатраты по Задаче
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
...							
...							

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

М.П.