

ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № [номер]

техническая поддержка и развитие сайта

г. [город]

«___» _____ 20__ года

[наименование Исполнителя], именуемый(-ая) в дальнейшем **Исполнитель**, и [наименование Заказчика], именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице [должность] [ФИО], действующего на основании [Устава / доверенности], заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать услуги по технической поддержке, сопровождению и развитию сайта, размещённого по адресу [адрес сайта] (далее — **Сайт**).

1.2. Сайт разработан Исполнителем по [договору № ... от ...] и работает под управлением системы управления сайтом Eternal CMS, исключительные права на которую принадлежат Исполнителю.

1.3. Конкретный состав ежемесячного набора услуг, объём зарезервированного рабочего времени специалистов Исполнителя и стоимость определяются Приложениями к настоящему Договору, являющимися его неотъемлемой частью.

1.4. Приложения к настоящему Договору могут действовать одновременно и дополняют друг друга. Приложение, обозначенное в его тексте как дополнительное, действует только совместно с базовым Приложением №1.

1.5. Услуги оказываются на регулярной основе. **Расчётным периодом** признаётся один календарный месяц. Первый и последний расчётные периоды могут быть неполными — в этом случае стоимость рассчитывается пропорционально количеству календарных дней.

1.6. Настоящий Договор не является договором на разработку. Работы, выходящие за пределы состава услуг по Приложениям, оказываются в порядке, установленном разделом 6 настоящего Договора.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Услуги оказываются дистанционно, силами специалистов Исполнителя, в рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени (далее — **рабочее время**).

2.2. Обращения Заказчика принимаются круглосуточно по каналам связи, указанным в разделе 12 настоящего Договора. Отсчёт сроков реакции ведётся с ближайшего момента наступления рабочего времени.

2.3. Обращения Заказчика классифицируются следующим образом:

Класс обращения	Что это	Срок реакции	Срок решения или плана решения
Критичное	Сайт недоступен, не оформляются заказы, не проходят платежи, недоступна административная панель	3 часа рабочего времени	В течение рабочего дня, следующего за днём обращения
Существенное	Функция работает неверно, но у Заказчика есть обходной путь	1 рабочий день	5 рабочих дней
Обычное	Пожелание, вопрос, консультация, доработка интерфейса	2 рабочих дня	В плановом порядке в пределах расчётного периода

2.4. Под **сроком реакции** понимается срок, в течение которого Исполнитель подтверждает получение обращения, классифицирует его и сообщает Заказчику план действий. Срок реакции не равен сроку устранения.

2.5. Работы по устранению критичных обращений выполняются Исполнителем вне зависимости от остатка зарезервированного времени расчётного периода, если причина сбоя лежит в результатах работ Исполнителя.

2.6. Плановые работы, требующие временной остановки Сайта, согласовываются с Заказчиком заранее и проводятся в согласованное время.

2.7. Исполнитель ведёт учёт затраченного рабочего времени по каждой выполненной задаче и предоставляет Заказчику отчёт за расчётный период вместе с Актом об оказанных услугах.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги в объёме, определённом Приложениями к настоящему Договору.

3.2. Исполнитель обязуется соблюдать сроки реакции, установленные п. 2.3 настоящего Договора.

3.3. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику отчёт о затраченном рабочем времени за расчётный период.

3.4. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщать Заказчику об обстоятельствах, которые препятствуют оказанию услуг или могут повлиять на работоспособность Сайта.

3.5. Исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг третьих лиц (соисполнителей) без уведомления Заказчика. При этом все права и обязанности перед Заказчиком по настоящему Договору остаются за Исполнителем.

3.6. Исполнитель вправе самостоятельно определять способ решения задачи, состав применяемых технических средств и очередность работ внутри расчётного периода, если это не противоречит Приложениям и согласованным с Заказчиком приоритетам.

3.7. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг с уведомлением Заказчика при обнаружении:

3.7.1. Неверности или отсутствия предоставленных Заказчиком реквизитов доступа, исходных данных и материалов, необходимых для оказания услуг.

3.7.2. Возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе оказания услуг.

3.7.3. Вмешательства в программный код Сайта, его базу данных или конфигурацию сервера, произведённого Заказчиком или привлечёнными им третьими лицами без согласования с Исполнителем.

3.7.4. Просрочки оплаты по настоящему Договору более чем на 10 (десять) календарных дней.

3.8. Исполнитель не несёт ответственности за содержание материалов, размещаемых на Сайте Заказчиком, и за сделки, совершаемые с использованием Сайта.

3.9. Исполнитель не несёт ответственности за услуги третьих лиц и их качество, в том числе за работу хостинг-провайдера, регистратора доменных имён, платёжных систем, служб доставки и иных внешних сервисов, подключённых к Сайту.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик обязуется своевременно и в полном объёме оплачивать услуги Исполнителя в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.2. Заказчик обязуется предоставить и поддерживать в актуальном состоянии реквизиты доступа к серверу, панели управления доменом, административной части Сайта, системам аналитики и иным ресурсам, необходимым для оказания услуг.

4.3. Заказчик обязуется предоставлять информацию о сбоях и некорректной работе Сайта в объёме, достаточном для воспроизведения проблемы: описание действий, приведших к сбою, адрес страницы, время, снимок экрана или запись экрана.

4.4. Заказчик обязуется не производить самостоятельно и не поручать третьим лицам изменение программного кода Сайта, структуры его базы данных и конфигурации сервера без письменного согласования с Исполнителем. Последствия несогласованного вмешательства устраняются за отдельную плату в порядке раздела 6 настоящего Договора.

4.5. Заказчик обязуется обеспечивать обратную связь на запросы Исполнителя в течение 2 (двух) рабочих дней. Время ожидания ответа Заказчика не включается в сроки, установленные п. 2.3 настоящего Договора.

4.6. Заказчик обязуется принимать оказанные услуги в порядке, установленном разделом 7 настоящего Договора.

4.7. Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в хозяйственную деятельность Исполнителя.

4.8. Заказчик вправе определять приоритеты задач внутри расчётного периода в пределах состава услуг, определённого Приложениями.

4.9. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя оказания услуг, не предусмотренных Приложениями к настоящему Договору.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

5.1. Расчёты между Сторонами производятся в рублях Российской Федерации. Услуги Исполнителя НДС не облагаются.

5.2. Стоимость услуг за расчётный период определяется как сумма стоимостей всех действующих Приложений к настоящему Договору.

5.3. Оплата производится авансом. Исполнитель выставляет счёт не позднее 25 числа месяца, предшествующего расчётному периоду. Заказчик оплачивает счёт не позднее 5 числа расчётного периода.

5.4. Оплата считается полученной с момента поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

5.5. Стоимость услуг за расчётный период не зависит от фактически затраченного Исполнителем рабочего времени и не уменьшается, если Заказчик не использовал зарезервированное время полностью. Зарезервированное рабочее время, не использованное в расчётном периоде, на следующий расчётный период не переносится и денежной компенсации не подлежит.

5.6. Стоимость VDS-сервера, доменного имени, SSL-сертификатов, лицензий и подписок на сторонние сервисы в стоимость услуг не входит и оплачивается Заказчиком самостоятельно.

5.7. Стоимость услуг может быть пересмотрена Исполнителем не чаще одного раза в 12 (двенадцать) месяцев с письменным уведомлением Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты изменения. Изменение оформляется новым Приложением к настоящему Договору. При несогласии Заказчик вправе расторгнуть Договор в порядке п. 10.4 настоящего Договора.

6. РАБОТЫ СВЕРХ СОСТАВА УСЛУГ

6.1. Работы, выходящие за пределы состава услуг по Приложениям, а также работы, для выполнения которых требуется рабочее время сверх зарезервированного, выполняются Исполнителем на основании отдельного письменного согласования.

6.2. До начала таких работ Исполнитель сообщает Заказчику оценку трудоёмкости в часах и стоимость. Работы начинаются только после письменного подтверждения Заказчиком.

6.3. Стоимость работ сверх состава услуг рассчитывается исходя из ставки **[ставка] рублей** за один час работы специалиста Исполнителя, НДС не облагается. Минимальная учётная единица — 0,5 часа.

6.4. Работы, трудоёмкость которых превышает 20 (двадцать) часов, оформляются отдельным Приложением или дополнительным соглашением с техническим заданием, сметой и сроками. По таким работам Заказчик вносит предоплату в размере 50 % стоимости.

6.5. Работы сверх состава услуг оплачиваются отдельным счётом и закрываются отдельным Актом об оказанных услугах.

6.6. Отказ Заказчика от согласования работ, выходящих за пределы состава услуг, не является основанием для претензий к Исполнителю по невыполнению соответствующих задач.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЁМКИ УСЛУГ

7.1. По окончании каждого расчётного периода Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных услугах и отчёт о затраченном рабочем времени.

7.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта подписывает его либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от приёмки с перечнем замечаний.

7.3. При отсутствии подписанного Акта и мотивированного отказа в течение срока, установленного п. 7.2, услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объёме.

7.4. В случае мотивированного отказа Стороны составляют двусторонний Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. После устранения замечаний процедура приёмки повторяется, при этом новые замечания могут предъявляться лишь по изменённой части работы.

7.5. Стороны признают юридическую силу документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью и переданных через систему электронного документооборота. Составление документов на бумажном носителе в этом случае не требуется.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За нарушение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если иное не установлено настоящим Договором.

8.2. При нарушении Исполнителем срока реакции, установленного п. 2.3 настоящего Договора, для критичных обращений Заказчик вправе потребовать уменьшения стоимости услуг расчётного периода на 5 % за каждый полный рабочий день просрочки, но не более 30 % стоимости расчётного периода.

8.3. При просрочке оплаты Заказчиком Исполнитель вправе потребовать уплаты пени в размере 0,1 % от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки, но не более 30 % суммы задолженности.

8.4. Совокупная ответственность Исполнителя по настоящему Договору ограничена стоимостью услуг за расчётный период, в котором возникло основание для ответственности.

8.5. Исполнитель не несёт ответственности за упущенную выгоду Заказчика.

8.6. Исполнитель не несёт ответственности за последствия несогласованного вмешательства Заказчика или привлечённых им третьих лиц в программный код, базу данных или конфигурацию сервера, а также за утрату данных, произошедшую по этой причине.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Условия настоящего Договора и Приложений к нему являются конфиденциальными и разглашению не подлежат.

9.2. Стороны обязуются сохранять в тайне сведения, полученные друг от друга в ходе исполнения настоящего Договора, в том числе реквизиты доступа, данные покупателей,

коммерческие показатели, и не передавать их третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, в том числе после прекращения действия настоящего Договора.

9.3. Ограничения не распространяются на общедоступную информацию, на информацию, ставшую общедоступной не по вине Сторон, а также на случаи передачи информации государственным органам, имеющим право её затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные, доступ к которым он получает в ходе оказания услуг, исключительно в целях исполнения настоящего Договора и в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПРИОСТАНОВКА И РАСТОРЖЕНИЕ

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует [срок] месяцев.

10.2. Если ни одна из Сторон не заявила о прекращении Договора не позднее чем за [срок] календарных дней до окончания срока его действия, Договор считается продлённым на тот же срок на тех же условиях. Количество продлений не ограничено.

10.3. Заказчик вправе приостановить действие настоящего Договора на срок до 3 (трёх) календарных месяцев, письменно уведомив Исполнителя не позднее чем за [срок] календарных дней до начала расчётного периода, с которого приостанавливается оказание услуг. В период приостановки услуги не оказываются и не оплачиваются, сроки реакции по п. 2.3 не действуют.

10.4. Каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор досрочно, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за [срок] календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

10.5. При расторжении Договора Стороны в течение 15 (пятнадцати) календарных дней производят все взаиморасчёты. Оплаченные, но не оказанные услуги возвращаются Заказчику пропорционально неотработанной части расчётного периода.

10.6. При прекращении Договора Исполнитель передаёт Заказчику актуальные реквизиты доступа и, по запросу Заказчика, актуальные исходные коды Сайта и резервную копию базы данных.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

11.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: война, землетрясение, наводнение, ураган, пожар и подобные явления, а также законы, распоряжения и иные нормативные документы компетентных государственных органов, принятые после подписания настоящего Договора и препятствующие его исполнению.

11.3. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их наступления письменно информировать другую Сторону с описанием характера обстоятельств и оценкой их влияния на исполнение обязательств. Несвоевременное извещение лишает Сторону возможности ссылаться на такие обстоятельства.

11.4. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 2 (двух) месяцев подряд, любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор без применения мер ответственности, произведя взаиморасчёты в порядке п. 10.5.

12. КОММУНИКАЦИЯ СТОРОН

12.1. Коммуникация Сторон осуществляется между представителем Исполнителя и контактным лицом Заказчика по реквизитам, указанным в пп. 12.4 и 12.5 настоящего Договора.

12.2. Обращения, пожелания и замечания, влияющие на результат оказания услуг, направляются на электронную почту Исполнителя с электронной почты контактного лица Заказчика. Допускается дублирование в иных согласованных Сторонами каналах связи; юридическую силу имеет переписка по электронной почте.

12.3. Обращения, пожелания и замечания, не зафиксированные в Приложениях к настоящему Договору или в переписке между электронными почтовыми ящиками контактных лиц Сторон, не могут быть использованы как основание для претензий.

12.4. Представителем Исполнителя может выступать сотрудник или представитель подрядчика Исполнителя при условии, что коммуникация производится через указанные ниже контактные реквизиты:

- **ФИО:** [ФИО]
- **E-mail:** [e-mail]
- **Телефон:** [телефон]

12.5. Контактным лицом Заказчика выступает:

- **ФИО:** [ФИО]
- **E-mail:** [e-mail]
- **Телефон:** [телефон]

12.6. Стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга об изменении контактных реквизитов.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. Стороны обязуются приложить все усилия для разрешения споров путём переговоров.

13.2. Претензионный порядок обязателен. Срок рассмотрения претензии — 15 (пятнадцать) календарных дней с момента её получения.

13.3. В случае недостижения согласия споры рассматриваются в Арбитражном суде г. [город] в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

14.1. Стороны обязуются добросовестно следовать всем условиям настоящего Договора и уважительно относиться друг к другу.

14.2. Исключительные права на систему управления сайтом Eternal CMS, её обновления и доработки общего назначения, выполненные в рамках настоящего Договора, принадлежат Исполнителю. Заказчику предоставляется бессрочное неисключительное право использования системы в составе Сайта.

14.3. Исключительные права на доработки, выполненные под индивидуальные требования Заказчика и не имеющие самостоятельного применения вне Сайта, переходят к Заказчику с момента подписания Акта об оказанных услугах за соответствующий расчётный период.

14.4. Договор может быть изменён и дополнен по соглашению Сторон, которое оформляется в письменном виде отдельными Приложениями или дополнительными соглашениями и заверяется подписями полномочных представителей обеих Сторон.

14.5. Исполнитель имеет право упоминать товарный знак Заказчика в своих материалах рекламного и информационного характера без раскрытия особенностей конфигурации и прочих технологических характеристик программно-аппаратного комплекса.

14.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

- **Наименование:** [наименование]
- **ИНН / КПП:** [ИНН / КПП]
- **ОГРН / ОГРНИП:** [номер]
- **Юридический адрес:** [адрес]
- **Расчётный счёт:** [номер]
- **Банк:** [наименование банка]
- **БИК:** [БИК]
- **Корреспондентский счёт:** [номер]
- **Телефон, e-mail:** [контакты]

ЗАКАЗЧИК

- **Наименование:** [наименование]
- **ИНН / КПП:** [ИНН / КПП]
- **ОГРН / ОГРНИП:** [номер]
- **Юридический адрес:** [адрес]
- **Расчётный счёт:** [номер]

- **Банк:** [наименование банка]
- **БИК:** [БИК]
- **Корреспондентский счёт:** [номер]
- **Телефон, e-mail:** [контакты]

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____ / [Фамилия И. О.]

ЗАКАЗЧИК:

_____ / [Фамилия И. О.]