

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к договору возмездного оказания услуг № [номер]

Сопровождение и развитие системы

Настоящее Приложение определяет состав ежемесячного набора услуг, объём зарезервированного рабочего времени и стоимость базового модуля технической поддержки сайта [адрес сайта].

Настоящее Приложение является базовым. Дополнительные Приложения к Договору действуют только совместно с ним.

1. СОСТАВ УСЛУГ

1.1. Исполнитель обязуется в течение каждого расчётного периода оказывать Заказчику следующие услуги.

1.1.1. Обновление системы управления сайтом:

1.1.1.1. Установка на Сайт выпускаемых Исполнителем обновлений системы управления сайтом Eternal CMS: исправлений ошибок, обновлений безопасности и новых возможностей системы.

1.1.1.2. Проверка работоспособности Сайта после каждого обновления: административная панель, каталог, оформление заказа, оплата, отправка уведомлений.

1.1.1.3. Устранение несовместимостей, возникших в результате обновления.

1.1.1.4. Информирование Заказчика о составе установленных обновлений и о новых возможностях, которые появились у Заказчика в результате обновления.

1.1.1.5. Обновления устанавливаются по мере их выпуска Исполнителем. Исполнитель не гарантирует определённое количество или состав обновлений в конкретном расчётном периоде.

1.1.2. Развитие административной панели:

1.1.2.1. Сбор обратной связи от сотрудников Заказчика, работающих с административной панелью, о неудобствах и затруднениях в работе.

1.1.2.2. Устранение мелких недочётов в работе административной панели.

1.1.2.3. Доработка интерфейса административной панели по итогам собранной обратной связи: состав и порядок полей, фильтры и сортировки в таблицах, состав отображаемых колонок, формулировки подсказок и сообщений об ошибках.

1.1.2.4. Добавление функций, упрощающих ежедневную работу сотрудников Заказчика с Сайтом, в пределах зарезервированного рабочего времени и по согласованию Сторон.

1.1.2.5. Консультации сотрудников Заказчика по работе с административной панелью и функциями Сайта.

1.1.3. Эксплуатация и работоспособность:

1.1.3.1. Резервное копирование файлов Сайта и базы данных с периодичностью [периодичность] и хранением копий не менее [срок] календарных дней.

Схема резервного копирования, соответствующая настоящему пункту, настраивается Исполнителем в течение первых [срок] оказания услуг по настоящему Приложению. До завершения настройки резервное копирование обеспечивается штатными средствами хостинг-провайдера. Работы по настройке выполняются в пределах зарезервированного рабочего времени.

1.1.3.2. Проверка восстановимости резервных копий не реже одного раза в квартал. Первая проверка проводится после завершения настройки в соответствии с п. 1.1.3.1.

1.1.3.3. Восстановление Сайта из резервной копии в случае сбоя или нарушения целостности данных.

1.1.3.4. Автоматический мониторинг доступности Сайта и уведомление ответственных специалистов Исполнителя о недоступности.

1.1.3.5. Установка обновлений системного и серверного программного обеспечения, обновление SSL-сертификата.

1.1.3.6. Взаимодействие с технической поддержкой хостинг-провайдера и регистратора доменных имён при устранении сбоев.

1.1.3.7. Устранение сбоев в работе Сайта, включая критичные обращения в порядке п. 2.3 Договора.

1.2. Работы по настоящему Приложению выполняются в пределах зарезервированного рабочего времени, установленного разделом 2 настоящего Приложения.

1.3. В состав услуг по настоящему Приложению **не входят**:

- наполнение Сайта контентом: добавление и редактирование товаров, категорий, статей, изображений и описаний;
- поисковая оптимизация, контекстная реклама и иные работы по продвижению Сайта;
- разработка новых разделов Сайта и крупных функциональных блоков;
- интеграции с внешними системами: учётными системами, службами доставки, маркетплейсами, платёжными сервисами, не подключёнными ранее;
- изменение дизайна Сайта и разработка новых макетов;
- устранение последствий несогласованного вмешательства Заказчика или привлечённых им третьих лиц в программный код, базу данных или конфигурацию сервера;
- работы на сторонних ресурсах Заказчика, не относящихся к Сайту.

Перечисленные работы выполняются Исполнителем в порядке раздела 6 Договора.

2. ЗАРЕЗЕРВИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

2.1. Исполнитель резервирует за Заказчиком **[количество] часов** рабочего времени специалистов в каждом расчётном периоде.

2.2. Зарезервированное время расходуется на услуги, перечисленные в разделе 1 настоящего Приложения. Приоритет задач внутри расчётного периода определяет Заказчик, за исключением обновлений безопасности и устранения критичных сбоев, которые выполняются в первоочередном порядке.

2.3. Учёт затраченного времени ведёт Исполнитель. Минимальная учётная единица — 0,5 часа. Отчёт о затраченном времени предоставляется Заказчику вместе с Актом об оказанных услугах за расчётный период.

2.4. Зарезервированное время, не использованное в расчётном периоде, на следующий расчётный период не переносится и денежной компенсации не подлежит. Стоимость расчётного периода при этом не уменьшается: Заказчик оплачивает готовность специалистов Исполнителя приступить к работе, а не фактически отработанные часы.

2.5. При исчерпании зарезервированного времени Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. Дальнейшие работы в текущем расчётном периоде выполняются в порядке раздела 6 Договора по ставке [ставка] рублей за час.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

3.1. Стоимость услуг по настоящему Приложению составляет [стоимость] рублей за один расчётный период, НДС не облагается.

3.2. Оплата производится авансом в порядке, установленном разделом 5 Договора.

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

4. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Оказание услуг по настоящему Приложению начинается с [дата].

4.2. Услуги оказываются в течение всего срока действия Договора, если настоящее Приложение не прекращено ранее по соглашению Сторон.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____ / [Фамилия И. О.]

ЗАКАЗЧИК:

_____ / [Фамилия И. О.]