

ДОГОВОР НА СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ 1С №

г. Салехард
2026

«___» _____

Акционерное общество «Аэропорты Ямала», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Врио генерального директора Шабашова Алексея Петровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, на основании ст. 3.6 Федерального закона «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18.07.2011 № 223-ФЗ и Положения о закупках товаров, работ, услуг для нужд АО «Аэропорты Ямала», по итогам проведенной закупки способом «Электронный магазин» протокол от «___» _____ 2026 г. № _____ заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Программный продукт - программы ЭВМ и/или база данных как по отдельности, так и как совместно работающий комплекс, принадлежащий Заказчику на законных основаниях.

1.2. Сопровождение программного продукта - это обслуживание программного продукта, которое может включать в себя такие виды работ/услуг, как: адаптация программного продукта и поддержка пользователей.

1.3. Адаптация программного продукта — внесение изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах Заказчика или под управлением конкретных программ Заказчика, как требующее проведения работ по программированию дополнительных функций, не настраиваемых в исходной конфигурации, и/или изменения исходного кода программы (разработка, доработка), так и не требующее (настройка, конфигурирование, обновление типовой платформы и/или конфигурации программного продукта).

1.4. Конфигурирование (или настройка) программного продукта - вид адаптации, когда программный продукт настраивается под нужды Заказчика через стандартные интерфейсы (типовой функционал программного продукта) без программирования дополнительных функций и/или без изменения исходного кода программы.

1.5. Поддержка пользователей программного продукта - включает в себя консультации пользователей по вопросам использования функционала программного продукта (ответы на вопросы пользователей устно и письменно о составных частях и возможностях программного продукта согласно его типовой конфигурации, реализованной для пользователя адаптации; подготовку нового персонала к пользованию программным продуктом в форме инструктажа (обучения) по использованию программного продукта, а также подготовку постоянного персонала к использованию внесенных в программный продукт в результате адаптации изменений в форме инструктажа (обучения) по использованию программного продукта) и устранение неработоспособности программного продукта, не связанной с адаптацией программного продукта.

1.6. Service Desk - единая система учета запросов Заказчика на оказание услуг. Система может предоставляться Заказчиком или Исполнителем.

1.7. Рабочее время Исполнителя – период времени по исполнению Договора в рабочие дни Исполнителя, установленный Регламентом оказания услуг по сопровождению программных продуктов (Приложение № 1 к настоящему Договору).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется выполнять работы и оказывать услуги по сопровождению (далее – совместно именуемые Услуги) программных продуктов Заказчика (далее – ПП), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать данные Услуги.

2.2. Порядок оказания Услуг определен Регламентом оказания услуг по сопровождению программных продуктов (Приложение № 1 к настоящему Договору), который является неотъемлемой частью настоящего Договора (далее по тексту – Регламент).

2.3. Наименование принимаемых на сопровождение программных продуктов Заказчика указывается в Регламенте и/или в отчетных документах, указанных в разделе 5 настоящего Договора.

2.4. С целью оперативного взаимодействия по вопросам исполнения настоящего Договора Стороны определили следующих ответственных представителей:

Со стороны Заказчика - _____, эл. Почта _____, тел _____;

Со стороны Исполнителя - _____, эл. Почта _____, тел _____.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется оказать Услуги в порядке, установленном настоящим Договором.

3.2. Услуги по настоящему Договору оказываются одним или несколькими специалистами Исполнителя. Услуги оказываются на территории и компьютерах Исполнителя. Для доступа специалистов Исполнителя к базам данных Заказчика могут использоваться компьютеры или серверы Заказчика. Порядок доступа специалистов Исполнителя к компьютерам и серверам Заказчика согласовывается Сторонами дополнительно.

3.3. Исполнитель приступает к оказанию услуг в сроки, указанные в п. 7.1. настоящего Договора.

3.4. Исполнитель вправе потребовать от Заказчика присутствия на месте системного администратора для решения какого-либо технического вопроса по компьютерному оборудованию, программному обеспечению, локальной сети, доступа в сеть «Интернет».

3.5. Исполнитель вправе приостановить оказание конкретной Услуги или всех Услуг по настоящему Договору в случаях нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг, установленных разделом 6 настоящего Договора (до момента оплаты), а также нарушения Заказчиком обязанностей, установленных разделом 4 настоящего Договора.

3.6. Услуги по Договору осуществляются Исполнителем в рабочее время Исполнителя. По инициативе Исполнителя по согласованию с Заказчиком или по инициативе Заказчика при согласии Исполнителя услуги могут оказываться вне рабочего времени Исполнителя при условии увеличения стоимости Услуг согласно разделу 6 настоящего Договора. Оказание услуг в нерабочее время Исполнителя по собственной инициативе без согласования с Заказчиком не влечет изменения согласованной стоимости Услуг и/или применяемой ставки специалиста Исполнителя.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязан:

4.1.1 Заказчик обязуется своевременно принимать, в т.ч. тестировать, и оплачивать Услуги Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

4.1.2. Для оказания Услуг, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик обязан обеспечить Исполнителю удаленный доступ к компьютерам/серверам в рабочее время Исполнителя, указанное в Регламенте, а также по предварительному согласованию в вечернее время, выходные и праздничные дни.

4.1.3. Заказчик обязан назначить ответственного представителя по настоящему Договору (который отвечает за обеспечение своевременного предоставления информации Исполнителю, направление запросов на оказание Услуги и приемку Услуг и результатов работ, согласование технических заданий), а также предоставить квалифицированный персонал для взаимодействия с Исполнителем, в т.ч. согласно п. 3.4. настоящего Договора.

4.1.4. В процессе эксплуатации ПП Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных 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.

4.1.5. Заказчик обязан обеспечить наличие у него действующего договора на информационно-технологическое сопровождение с одним из официальных партнеров Фирмы "1С" (1С: КП соответствующего ПП уровня, а при необходимости 1С: КП Отраслевое) в отношении программных продуктов системы «1С: Предприятие» и/или действующей подписки (лицензия, договор) на технологическое сопровождение программных продуктов других правообладателей, сопровождаемых по настоящему Договору.

4.1.6. Заказчик обязан обеспечивать своих представителей доверенностями в соответствии со ст. 185 ГК РФ, в противном случае полномочия представителя Заказчика, направившего запрос на оказание Услуги и/или принявшего результаты работ и/или Услуги и подписавшего акты, считаются являющимися из обстановки в соответствии с п. 1 ст. 182 ГК РФ.

4.1.7. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя оказания Услуг, не описанных в Регламенте, на условиях, не указанных в настоящем Договоре или Регламенте.

4.1.8. В случае, согласно Регламенту Стороны, взаимодействуют по исполнению настоящего Договора (прием запросов, отражение статуса запросов, фиксация затраченного времени и т.д.) в системе Service Desk Заказчика, последний обязан предоставлять круглосуточный доступ специалистам Исполнителя к системе во все время действия настоящего Договора.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за надлежащее выполнение работ по установке, настройке и применению обновлений программного обеспечения «1С», а также иного программного обеспечения, устанавливаемого Исполнителем в рамках настоящего Договора.

4.2.2. Исполнитель гарантирует, что устанавливаемое им программное обеспечение получено из легальных источников и не содержит заведомо известных ему вредоносных программ, несанкционированных средств доступа и иных компонентов, способных причинить ущерб информационным системам Заказчика.

4.2.3. Исполнитель обязан до установки обновлений и программного обеспечения проверить их совместимость с используемой Заказчиком конфигурацией «1С», операционной системой, оборудованием и иными программными средствами, имеющими существенное значение для работы Заказчика, в пределах предоставленного ему доступа и имеющейся у него технической информации.

4.2.4. До начала установки обновлений Исполнитель обязан:

- уведомить Заказчика о планируемых работах;
- сообщить о возможных рисках, ограничениях и предполагаемом времени простоя;
- убедиться в наличии актуальной резервной копии информационной базы либо создать такую копию, если резервное копирование входит в состав услуг по настоящему Договору;
- согласовать с Заказчиком время проведения работ.

4.2.5. В случае если установка обновления или программного обеспечения привела по вине Исполнителя к сбою в работе программы «1С», утрате, повреждению или искажению данных, нарушению интеграций либо невозможности использования программы, Исполнитель обязан за свой счет:

- незамедлительно приступить к устранению последствий;
- восстановить работоспособность программы;
- восстановить данные из резервной копии либо иным доступным способом;
- устранить выявленные ошибки и недостатки;
- возместить Заказчику документально подтвержденные убытки в пределах, установленных настоящим Договором.

4.2.6. Исполнитель обязан в срок не позднее 1 (одного) часа отреагировать на критический инцидент (сбой сервера / недоступность базы), и в срок не позднее 4 (четырех) часов отреагировать на стандартные консультационные, серверные и технические задачи.

4.2.7. Исполнитель обязан за свой счет устранить выявленные по его вине недостатки в работе программы «1С», если такие недостатки возникли вследствие:

- ошибочных действий Исполнителя при настройке, обновлении или доработке программы;
- некачественного выполнения работ;
- нарушения согласованных процедур обслуживания;
- утраты или повреждения данных по вине Исполнителя.

4.2.8. В случае утраты, повреждения или искажения информационной базы либо иных данных Заказчика по вине Исполнителя последний обязан:

- незамедлительно уведомить об этом Заказчика;
- принять меры по восстановлению данных;
- восстановить данные из имеющихся резервных копий либо иным доступным способом;
- возместить документально подтвержденные убытки Заказчика, возникшие вследствие таких действий, в пределах, установленных настоящим Договором.

5. СДАЧА-ПРИЕМКА УСЛУГ

5.1. По завершении календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику Реестр оказанных услуг и Акт оказанных услуг или Универсальный передаточный документ (далее - Акт). Реестр оказанных услуг (далее - Реестр) составляется по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Договору и является неотъемлемой частью настоящего Договора. Акт составляется по форме Исполнителя. Реестр и Акт передаются Заказчику нарочно или направляются в электронном виде (под направлением в электронном виде здесь и далее по тексту Договора имеется в виду направление по адресу электронной почты, указанному в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» настоящего Договора, или через систему электронного документооборота (далее – ЭДО)).

5.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Реестра и Акта Заказчик обязан либо подписать их, либо представить письменный мотивированный отказ от подписания Реестра и/или Акта в электронном виде.

5.3. Исполнитель обязуется рассмотреть список замечаний и при их обоснованности устранить в согласованные с Заказчиком разумные сроки, но в любом случае не менее чем в течение 10 (десяти) рабочих дней. В дальнейшем Заказчик имеет право предъявлять претензии и вносить замечания только по внесенным изменениям.

5.4. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Исполнителя отчетных документов, указанных в п. 5.1. настоящего Договора, в электронном виде Заказчик не предоставит Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Реестра и/или Акта или отказ будет признан Исполнителем мотивированно необоснованным, Услуги считаются принятыми в полном объеме и подлежат оплате в порядке, предусмотренном п. 6.5. настоящего Договора.

5.5. Обязательства Исполнителя по настоящему Договору считаются выполненными в случае подписания Заказчиком Актов либо в случае, описанном в п. 5.4. настоящего Договора. Наличие у Заказчика замечаний к оказанным Услугам (результатам работ) дает Заказчику право на предъявление Исполнителю требований согласно ст. 723 ГК РФ в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оказания Услуг (получения результатов работ) в установленном Регламентом порядке, но не дает право на отказ от подписания Акта и отказ от оплаты качественно оказанных Услуг в установленном настоящим Договором порядке.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

6.1. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях РФ путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.

6.2. Стоимость Услуг по настоящему Договору определяется с учетом налога на добавленную стоимость (НДС) в соответствии с налоговым законодательством РФ.

6.3. Базовая стоимость оказанных Услуг определяется исходя из объема часов, затраченных на выполнение запроса на оказание Услуги, и стоимости одного часа работы специалиста Исполнителя (ставки специалиста) без учета НДС.

6.4. Стоимость одного часа работы специалиста Исполнителя составляет _____ (_____) рублей, _____ копеек, в том числе НДС___/ без НДС на основании_____. В платёжных документах и актах выполненных работ отдельно указываются: стоимость Услуг без НДС; сумма НДС; общая стоимость с учётом НДС.

Общая стоимость по Договору с учетом 600 (шестисот) часов работ специалиста составляет _____ (_____) рублей, _____ копеек, в том числе НДС___/ без НДС на основании_____.

6.5. Стоимость оказанных по настоящему Договору Услуг подлежит оплате с отсрочкой платежа в 5 (пять) календарных дня(ей) с даты подписания Сторонами Акта оказанных услуг после окончания календарного месяца на основании счета, выставленного Исполнителем. Счет выставляется путем его передачи нарочно или направления в электронном виде.

6.6. Стороны могут пересмотреть стоимость Услуг путем подписания Сторонами дополнительного соглашения об измененных условиях.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Действие договора:

7.1.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31 декабря 2027 г., а в части вытекающих из нарушения условий настоящего Договора, а также финансовых, гарантийных обязательств – до полного их исполнения.

Срок оказания Услуг: с момента подписания настоящего Договора в течение 12 (двенадцати) месяцев.

7.2. Если иное не предусмотрено законом или Договором, принятые на исполнение до окончания срока действия/расторжения настоящего Договора запросы на оказание Услуг сохраняют юридическую силу и обязательны для выполнения независимо от того, что срок их оказания выходит за сроки действия настоящего Договора.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному согласию Сторон.

7.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Заказчика с письменным уведомлением Исполнителя по электронной почте не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора. В этом случае настоящий Договор расторгается вместе с текущими запросами на оказание Услуги. Если расторжение настоящего Договора произойдет до завершения оказания Услуг, предусмотренных запросом на оказание Услуги, Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически оказанные Услуги.

7.5. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке при наличии обстоятельства, указанного в п. 3.5. настоящего Договора, если указанное обстоятельство не устранено Заказчиком в течение 7 (семи) календарных дней с даты получения последним уведомления о приостановке Услуг или более длительного срока, указанного в уведомлении.

7.6. В случаях досрочного расторжения настоящего Договора Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически оказанные Услуги, а также понесенные Исполнителем расходы на оказание Услуг. В случае, если Исполнителем была получена предоплата, Исполнитель обязуется в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты расторжения Договора возвратить неосвоенные денежные средства или произвести взаимозачет.

7.7. При расторжении настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке Договор считается расторгнутым: по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты получения соответствующего уведомления.

7.8. Если ни одна из Сторон письменно не уведомит другую Сторону о своем желании расторгнуть настоящий Договор до окончания срока его действия, настоящий Договор пролонгируется на каждый следующий календарный год на тех же условиях. Количество пролонгаций не ограничено.

8. ГАРАНТИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1.1. Исполнитель гарантирует Заказчику, что в течение срока действия настоящего Договора в случае сбоя в созданных Исполнителем настройках и иных адаптациях ПП в процессе их эксплуатации все работы по восстановлению работоспособности программы будут выполнены силами и за счет Исполнителя, за исключением случаев, указанных в пп. 8.1.2. - 8.1.8. настоящего Договора.

8.1.2. Работы по диагностике и восстановлению работоспособности адаптаций не относятся к гарантийным и выполняются за счет Заказчика: в случае сбоя по вине Заказчика; при обновлении платформ или конфигураций третьими лицами; в результате некорректных действий пользователей.

8.1.3. Исполнитель не несет ответственности за ошибки, допущенные разработчиком в типовых конфигурациях ПП.

8.1.4. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность нелицензионных программных продуктов.

8.1.5. Исполнитель не несет ответственности за работу программных продуктов других сторонних разработчиков.

8.1.6. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность и быстродействие работы программно-аппаратного комплекса Заказчика.

8.1.7. Соблюдение всех лицензионных прав и получение согласований от правообладателя ПП является обязанностью Заказчика.

8.1.8. Заказчик полностью несет ответственность за правильность методологии управленческого и бухгалтерского учета на своем предприятии.

8.2. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг, Исполнитель вправе требовать выплаты неустойки в размере 0,1% от просроченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10% от неуплаченной в срок суммы.

8.2.1. Исполнитель несет ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

8.2.2. Исполнитель несет ответственность за сохранность полученных от Заказчика учетных данных, паролей, ключей доступа, информационных баз и иной конфиденциальной информации. Передача таких данных третьим лицам допускается только с предварительного письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2.3. В случае нарушения сроков оказания Услуг, установленных настоящим Договором, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,01% от стоимости просроченных услуг за каждый день просрочки, но не более 10% от указанной стоимости.

8.2.4. В случае нарушения сроков устранения неисправностей в программе «1С», установленных Договором или согласованными Сторонами заявками, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,01% от ежемесячной стоимости обслуживания за каждый день просрочки, но не более 10% от указанной стоимости.

8.2.5. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от обязанности надлежащим образом исполнить обязательства по настоящему Договору и устранить допущенные нарушения.

8.3. Совокупный размер ответственности Сторон по настоящему Договору независимо от ее характера не может превышать 10 (десяти) процентов уплаченной Заказчиком среднемесячной стоимости Услуг без учета НДС, рассчитанной за 12 месяцев, предшествующих дате предъявления претензии.

8.3.1. Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков оказания Услуг, вызванное действиями или бездействиями со стороны Заказчика.

8.3.2. Заказчик несет ответственность за организацию доступа третьих лиц к каналам взаимодействия с Исполнителем.

8.3.3. Сторона, в системе Service Desk которой ведется взаимодействие, обязана обеспечить сохранность имеющихся в ней данных во время действия Договора и в течение трех лет после его завершения.

8.3.4 Споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением Договора, разрешаются путем переговоров. При не достижении согласия между Сторонами, споры разрешаются Арбитражным судом Ямало-Ненецкого автономного округа. Соблюдение досудебного претензионного порядка при этом обязательно. Срок рассмотрения претензии не может превышать 10 (десяти) рабочих дней. К претензии должны быть приложены подтверждающие ее документы в подлиннике или надлежащим образом заверенные копии.

8.3.5. Требование (претензия) об уплате неустойки, предусмотренной Договором, предъявляется заинтересованной Стороной другой Стороне в письменном виде.

8.3.6. Уплата неустоек или возмещение убытков производится в течение 20 банковских дней с даты письменного уведомления о принятии сумм к возмещению, и не освобождает виновную Сторону от исполнения обязательств по Договору.

8.3.7. Начисление и оплата неустойки в соответствии с настоящим Договором не освобождает Стороны от иных видов ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

9. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

9.1. Права на программное обеспечение Исполнителя или третьих лиц не передаются Заказчику в рамках настоящего Договора.

9.2. Разработанные Исполнителем в ходе реализации Договора идеи, алгоритмы, коды и системные решения являются объектом исключительных прав Исполнителя.

9.3. С момента подписания Сторонами Акта Заказчик приобретает право использовать результаты работ на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в целях исполнения Договора без права воспроизведения и распространения.

9.4. Заказчик поставлен в известность, что работы по адаптации экземпляра ПП осуществляются согласно пп. 9 п. 2 ст. 1270 и ст. 1280 ГК РФ.

10. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

10.1. Стороны обязуются обеспечивать конфиденциальность полученной друг от друга информации, помеченной соответствующими реквизитами.

10.2. Нарушившая Сторона возмещает другой Стороне документально обоснованный реальный ущерб. Упущенная выгода взысканию не подлежит.

10.3. Обязательства действуют во все время действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения.

10.4. Факт заключения и предмет настоящего Договора не являются конфиденциальными.

10.5. Заказчик разрешает Исполнителю разместить на информационных ресурсах краткую отчетную информацию по проекту (наименование, перечень блоков, количество автоматизированных мест).

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств при наступлении форс-мажорных обстоятельств.

11.2. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 последовательных месяцев, настоящий Договор может быть расторгнут путем направления уведомления.

12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК	ИСПОЛНИТЕЛЬ
АО «Аэропорты Ямала»	_____

ИНН: 8901007020 КПП: 890101001
Юр. адрес: 629003, Ямало-Ненецкий АО, г.
Салехард, ул. Авиационная, владение 22
Банковские реквизиты:
Р/с 40602810957150000002
в Филиал "Центральный" Банка ВТБ (ПАО)
К/с 30101810145250000411
БИК 044525411
Врио генерального директора

_____/Шабашов А.П./
М.П.

ИНН: _____ КПП: _____
Юр. адрес: _____

Банковские реквизиты:
Р/с _____
в _____
К/с _____
БИК _____

Должность: _____

_____/_____/

М.П.

Регламент оказания услуг по сопровождению программных продуктов

I. Общие положения:

1.1. Программные продукты, принимаемые на сопровождение: все программные продукты "1С", зарегистрированные на портале 1С, которые находятся на официальной поддержке фирмы "1С", а также принадлежащие Заказчику на законных основаниях.

1.2. Сопровождение включает в себя: оценку трудоемкости, исправление ошибок, проектирование архитектуры, доработку/настройку ПП, оптимизацию быстродействия, консультации, обновление тестовых баз и выпуск релизов.

1.3. В периметр сопровождения не входят: администрирование СУБД/кластеров, СУБД-лицензирование, организация резервного копирования (обязанность Заказчика согласно п.4.1.4 договора).

II. График оказания Услуг:

2.1. Услуги оказываются в рабочие дни Исполнителя (понедельник–пятница, за исключением официальных праздничных дней РФ).

2.2. Рабочее время Исполнителя устанавливается с 09:00 до 18:00 по местному времени Заказчика (в пятницу до 17:00).

2.3. Оказание услуг в выходные/праздничные дни или ночное время осуществляется по предварительному запросу за 5 рабочих дней с применением повышающего коэффициента 2 (два) к стоимости часа.

III. Порядок оказания Услуг и работы с запросами:

3.1. Запросы регистрируются в электронной системе Исполнителя (Service Desk) с присвоением уникального номера.

3.2. Порядок классификации запросов: Инцидент (Критический, Средний, Низкий приоритет), Запрос на изменение (требует ТЗ и предварительного согласования трудозатрат), Запрос на обслуживание (консультации).

3.3. Каналы направления запросов: Порядок направления согласовывается при заключении договора (телефон, выделенная линия, специализированный мессенджер/электронная почта).

IV. Порядок учета и оплаты времени:

4.1. «Инциденты» и «Запросы на обслуживание» выполняются без предварительного согласования. Оплата производится по факту затраченных часов на основании ежемесячного Реестра.

4.2. Время округляется в большую сторону с точностью до 30 минут в рабочее время и до 1 часа – во вне рабочее время и до 1 часа – во вне рабочее время.

V. Ответственные лица Заказчика:

Заказчик

Врио генерального директора
АО «Аэропорты Ямала»

_____/ А.П. Шабашов /
(м.п.)

Исполнитель

_____/ _____ /
(м.п.)

Форма реестра оказанных услуг (образец)

За период с «» _____ 202 г. по «» _____ 202 г.

п/п	№ Инициатор	Организация-заказчик	№ запроса	Содержание запроса	Дата регистрации	Дата выполнения	Трудозатраты (час)
1		АО «Аэропорты Ямала»					

Всего к оплате: _____ руб. ____ коп. без НДС.

Форма согласована и утверждена Сторонами:

Заказчик

Врио генерального директора
АО «Аэропорты Ямала»

_____/ А.П. Шабашов /
(м.п.)

Исполнитель

_____/ _____ /
(м.п.)