

ДОГОВОР №ТП-_____

г. Краснодар

«__» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик»,
в лице _____, действующего на основании
_____, с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью «Диджитал сектор Поддержка» (ООО «Диджитал сектор Поддержка»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Сирбиладзе Артура Автандиловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать для Заказчика услуги по технической поддержке (Далее - Услуги) Интернет-ресурсов Заказчика _____ (далее – «WEB-сайт») в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные в соответствии с настоящим договором услуги.

1.2. Услуги, предоставляемые согласно настоящему Договору, должны соответствовать государственным стандартам и соответствовать «Регламенту работы службы технической поддержки» Приложение №2 (Далее – Регламент технической поддержки) и действующим нормам законодательства Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

2.1. Оказывать Заказчику услуги в соответствии с требованиями Заказчика, квалифицированно, с надлежащим качеством, в объеме и сроки, установленные настоящим Договором.

2.2. Оказывать Заказчику услуги в соответствии с Регламентом технической поддержки.

2.3. По требованию Заказчика предоставлять информацию о ходе и качестве исполнения обязательств по настоящему Договору и своевременно информировать Заказчика о возникновении обстоятельств, могущих служить препятствием к оказанию услуг по настоящему Договору.

2.4. Своевременно представлять Заказчику сопроводительные документы (счета на оплату, акты сдачи-приемки).

2.5. Запрашивать в установленном порядке у Заказчика информацию, необходимую для выполнения настоящего Договора.

2.6. Предоставлять по требованию Заказчика отчет о результатах проводимых работ.

2.7. Исполнитель не несет ответственности за компрометацию паролей по вине Заказчика либо третьих лиц, а также за связанные с этим последствия.

Исполнитель вправе:

2.8. Вносить изменения в Регламент технической поддержки путём размещения новой редакции на сайте Исполнителя <http://bitrixsite.support> - (далее – Сайт Исполнителя). Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции регламента на Сайте Исполнителя.

2.9. Размещать на сайте Исполнителя и в иных информационных источниках, в том числе публикация в средствах массовой информации, выставление в конкурсах, выставках и иных мероприятиях, данных о том, что Заказчик является клиентом Исполнителя, а также текстов рекомендательных писем, полученных Исполнителем от Заказчика, примеров работ (например, дизайн сайта), созданных для Заказчика. Подписывая Договор, Заказчик даёт своё согласие на размещение такой информации на Сайте Исполнителя, а также в иных информационных источниках, в том числе любых средствах массовой информации.

2.10. В случае нарушения сроков оплаты Заказчиком, Исполнитель в праве не приступать к вы-

полнению работ, предусмотренных договором, а начатые работы приостановить, до момента поступления денежных средств на свой расчетный счет.

3. ПАРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик обязуется:

3.1. Своевременно производить оплату услуг Исполнителя в порядке и на условиях предусмотренных настоящим Договором.

3.2. Предоставлять Исполнителю материалы, документы и сведения, необходимые для исполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему Договору.

3.3. Своевременно рассматривать представленные Исполнителем отчетные и иные документы. Срок согласования отчетной и иной документации не должен быть более 5 (пять) рабочих дней.

3.4. В случае возникновения технических проблем сообщать об этом Исполнителю в соответствии с требованием Регламента технической поддержки.

3.5. В случае вмешательства третьих лиц, чьи действия вызвали технический сбой, Исполнитель не несет ответственности, а устранение данных технических сбоев выполняется за счет средств Заказчика по тарифам, указанным в Приложении №1 настоящего Договора.

3.6. Предоставлять Исполнителю право на использование наименования Заказчика в официальных списках организаций, для которых Исполнитель является исполнителем работ/услуг, товарного знака Заказчика в виде, зарегистрированном в соответствии с законодательством РФ и/или в том виде, в котором данные наименование и товарный знак Заказчика размещены на WEB-сайте Заказчика, и предоставляет Исполнителю право на анонсирование результатов Услуг.

Заказчик вправе:

3.7. Знакомиться с действующей редакцией Регламента работы службы технической поддержки, размещённой на Сайте Исполнителя. В случае направления заявки на оказание услуг Исполнителя, Заказчик соглашается со всеми условиями Регламента технической поддержки действующей редакции.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Сдача-приемка оказанных услуг оформляется Актом сдачи-приемки услуг (далее – Акт), подписанным Заказчиком и Исполнителем.

4.2. Ежемесячно, в течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании отчетного месяца выполнения услуг согласно заявкам Заказчика, Исполнитель предоставляет Заказчику Акт и счет на оплату услуг. В Отчете, который является приложением к Акту, Исполнитель указывает перечень и объём оказанных услуг.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта рассматривает его и подписывает либо, при наличии претензий к оказанным услугам, направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта с указанием необходимых доработок и сроков их выполнения. Мотивированный отказ должен содержать четкий и исчерпывающий перечень недостатков, с указанием на конкретные отступления от заявки Заказчика.

4.4. В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком от Исполнителя Акта от Заказчика не поступил подписанный экземпляр Акта, либо мотивированный отказ от его подписания, оказанные услуги считаются принятыми и подлежат оплате в полном объеме.

4.5. Исполнитель принимает заявленные требования, и, в случае признания их обоснованными, в течение 5 (пять) рабочих дней осуществляет необходимые доработки на безвозмездной основе.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется абонентским пакетом согласно Приложению №1, НДС не облагается, в связи с тем, что Исполнитель состоит на упрощенной системе налогообложения.

5.2. Заказчик после подписания Договора и получения счета от Исполнителя оплачивает фактическую стоимость первого месяца оказания в течение 5 (пяти) рабочих дней путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

В последующем Заказчик ежемесячно оплачивает стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг в отчетном месяце на основании счёта и подписанного Сторонами Акта в течение 5 (пяти) рабочих дней путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.3. В случае если Заказчик в текущем месяце не использует весь объем времени работы специалистов, предусмотренный тарифным планом, оставшееся время не переносится на следующий месяц. Размер ежемесячного платежа при этом остается неизменным.

5.4. Время специалистов Исполнителя, требуемое для выполнения дополнительных работ (сверх предусмотренного тарифным планом объема предоплаченного времени), оплачивается Заказчиком дополнительно, согласно Приложению №1 настоящего Договора.

5.5. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.6. В случае, если общая стоимость выполненных Исполнителем по заданию Заказчика за отчетный месяц работ составила менее 10 000 (десять тысяч) рублей, то расходы, необходимые на оплату почтовых/курьерских услуг для доставки сопроводительных документов во исполнение Договора, оплачиваются Заказчиком в полном объеме и включаются в выставляемый Исполнителем счет.

5.7. В случае изменения рыночной ситуации, в частности, себестоимости услуг, оказываемых по настоящему Договору, Исполнитель оставляет за собой право изменить стоимость услуг в одностороннем порядке. В этом случае Исполнитель обязан направить Заказчику уведомление об изменении тарифов за 30 (тридцать) календарных дней с предложением пересмотреть стоимость услуг.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Стороны несут ответственность за нарушение сроков рассмотрения и предоставления отчетной, финансовой и иной документации. Стороны пришли к соглашению, что любое согласование не должно превышать 5 (пять) рабочих дней. Данное условие теряет юридическую силу при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, указанных в п.8.

6.3. В случае нарушения сроков оказания услуг Исполнитель уплачивает Заказчику пени в размере 0,5% от стоимости не оказанных вовремя услуг за каждый день просрочки, но не более 20% (двадцати) процентов от общей стоимости услуг, выполненных в месяц, в котором возникла просрочка.

6.4. В случае нарушения сроков оплаты по настоящему Договору, а также сроков согласования условий выполнения услуг и сопроводительных документов, либо приемки работ, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 0,5% от суммы, подлежащей оплате, за каждый день просрочки платежа, но не более 20% (двадцати) от общей стоимости услуг, выполненных в месяц, в котором возникла просрочка.

6.5. Стороны обязуются принять все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации.

6.6. Стороны не несут ответственность в случае разглашения третьим лицам информации, полученной для исполнения условий Договора, если такая информация была распространена либо открыта для доступа в силу причин иных, чем действия (бездействие) одной из Сторон Договора.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и действует в течении 12 (календарных) месяцев. Договор подлежит автоматической пролонгации еще на один год, если за месяц до срока окончания договора ни одна из Сторон не заявит о его расторжении.

7.2. В случае изменения одной из Сторон своего местонахождения, банковских и иных реквизитов, смены руководителя, а также в случае реорганизации, ликвидации она обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно информировать об этом другую Сторону.

7.3. Расторжение настоящего Договора допускается по соглашению Сторон, решению суда по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством РФ, а также в одностороннем порядке. В этом случае расторгающая Договор Сторона обязана уведомить об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до даты предполагаемого расторжения.

7.4. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора Заказчик обязан возместить Исполнителю полную стоимость оказанных им к моменту расторжения договора Услуг.

7.5. В случае расторжения Договора материалы, исходные коды, право собственности, а также исключительные права и неисключительные права использования промежуточных результатов услуг переходят/передаются Заказчику с момента их полной оплаты и подписания соответствующего Акта сдачи-

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли Сторон после заключения настоящего Договора, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить, при условии, что данные обстоятельства непосредственно влияют на исполнение Сторонами своих обязательств. К таковым, в частности, относятся: стихийные бедствия, пожары, государственные перевороты, массовые беспорядки, забастовки, введение чрезвычайного положения, объявленная или фактическая война и военные действия, взрывы, эмбарго, эпидемия.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана уведомить другую Сторону о наступлении или прекращении вышеуказанных обстоятельств в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их возникновения (прекращения). Информация должна содержать данные о характере обстоятельств, а также по возможности оценку их влияния на исполнение Сторонами своих обязательств по настоящему Договору и на срок исполнения обязательств.

8.3. Свидетельство, выданное соответствующей торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.4. Сторона, не уведомившая о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и не представившая документ, указанный в п. 8.3 настоящего Договора, или направившая такое уведомление по истечении указанного выше срока, не вправе в дальнейшем ссылаться на такие обстоятельства.

8.5. В случаях, предусмотренных в п. 8.1 настоящего Договора, срок исполнения Сторонами обязательств по Договору отодвигается на срок, в течение которого действуют указанные обстоятельства и/или их последствия.

8.6. В случае если обстоятельства, указанные в п. 8.1, длятся на протяжении 1 (одного) календарного месяца, каждая Сторона имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Договору путем направления письменного уведомления другой Стороне. В этом случае ни одна из Сторон не имеет право требовать от другой Стороны возмещения возможных убытков и в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня уведомления о расторжении Стороны производят соответствующие окончательные взаиморасчеты за фактически оказанные услуги/работы и возврат остатка денежных средств Заказчику (если имело место авансирование/предоплата).

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Договора или в связи с ним, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров.

9.2. В случае не достижения соглашения в ходе переговоров заинтересованная Сторона направляет другой Стороне претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом. Претензия направляется любым из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- курьерской доставкой. В этом случае факт получения претензии должен подтверждаться распиской Стороны в ее получении. Расписка должна содержать наименование документа и дату его получения, а также фамилию, инициалы, должность и подпись лица, получившего данный документ.

Претензия влечет гражданско-правовые последствия для Стороны, которой она направлена (далее - адресат), с момента доставки претензии указанной Стороне или ее представителю. Такие последствия возникают и в случае, когда претензия не была вручена адресату по зависящим от него обстоятельствам.

Претензия считается доставленной, если она:

- поступила адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не была вручена или адресат не ознакомился с ней;
- доставлена по адресу, указанному в ЕГРЮЛ или почтовому адресу, указанному в настоящем Договоре, даже если он не находится по этому адресу.

9.3. К претензии должны прилагаться документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны), и документы, подтверждающие

полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы представляются в форме надлежащим образом заверенных копий. Если претензия направлена без документов, подтверждающих полномочия лица, которое ее подписало, то она считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

9.4. В случае направления претензии одной из Сторон, другая Сторона обязана рассмотреть такую претензию в течение 10 (Десяти) рабочих дней, следующих за днем получения претензии, и сообщить о своем решении Стороне, предъявившей претензию.

9.5. Неурегулированные Сторонами в процессе переговоров споры и разногласия подлежат разрешению в Арбитражном суде города Краснодара в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Условия настоящего Договора, а также коммерческая, технологическая, экономическая или иная информация, полученная Сторонами друг от друга в ходе совместной деятельности либо ставшая известной в связи с заключением и исполнением настоящего Договора, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению без согласия другой Стороны.

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.

10.3. В целях оперативного сотрудничества Стороны договорились, что в случае отсутствия конкретных разъяснений относительно прав и обязанностей Сторон в Договоре, Приложениях и иных лично подписанных сторонами документов, Стороны будут руководствоваться договоренностями, достигнутыми в ходе деловой переписки, в том числе посредством электронной почты.

10.4. Любые уведомления, запросы или иные сообщения (корреспонденция), представляемые Сторонами друг другу должны быть оформлены в письменном виде и направлены получающей Стороне по почте, путем направления заказной корреспонденции, либо по электронной почте, факсу или с курьером, как будет сочтено целесообразным. Датой получения корреспонденции считается дата получения почтового отправления, дата электронного подтверждения доставки - при отправлении электронной почтой или по факсу, или дата доставки - в случае отправления корреспонденции с курьером. При рассмотрении споров в суде переписка Сторон по электронной почте, факсимильные сообщения признаются Сторонами достаточными доказательствами, если они отправлены (получены) с адресов уполномоченных представителей Сторон, либо контактных данных, указанных в Разделе 11 Договора.

10.5. Обе Стороны признают достоверными и имеющими юридическую силу документы во исполнение Договора, направленные с помощью почтовой, факсимильной, телефонной связи, электронной почты, если они направлены с/на адреса и реквизиты Сторон, указанные в Договоре.

В случае изменения реквизитов (адрес, переименование и т.п., в том числе номеров телефонов, телефакса), Стороны должны уведомить друг друга в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней до даты вступления указанных изменений в силу, в случае изменения банковских реквизитов – за 3 (Три) рабочих дня до вступления изменений в силу. До получения такого уведомления все операции, сделанные по прежним реквизитам, считаются надлежаще выполненными.

10.6. В случае если какое-либо из положений Договора окажется недействительным в силу закона, оно будет считаться исключенным из Договора, а остальные положения Договора сохраняют силу. Недействительность отдельных положений Договора не влечет недействительности Договора в целом.

10.7. Договор составлен на русском языке, в 2 идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

11. УПОЛНОМОЧЕННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

Со стороны Исполнителя:

ФИО: _____
Телефон: +7 (861) 204-17-91
Адрес e-mail: help@digital-sector.ru
Рабочее время: с 9:00 до 18:00 МСК

Со стороны Заказчика:

ФИО: _____
Телефон: _____
Адрес e-mail: _____
Рабочее время: _____

12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик

Исполнитель

ОГРН:

Общество с ограниченной ответственностью
«Диджитал сектор Поддержка»

ОГРН: 1182375095187

ИНН/КПП:

ИНН/КПП: 2312277308/231201001

Юридический адрес:

Юридический адрес: 350058, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Старокубанская, д. 114, оф. 314

Почтовый адрес:

Почтовый адрес: 350058, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Старокубанская, д. 114, оф. 314

Р/с:

Р/с: 4070 2810 4261 9000 1208 в ФИЛИАЛ
"РОСТОВСКИЙ" АО «АЛЬФА-БАНК»

К/с:

К/с: 30101810500000000207

БИК:

БИК: 046015207

Тел.:

Тел.: +7 (861) 204-17-91

E-mail:

E-mail: help@digital-sector.ru

Генеральный директор

_____/_____

_____/А. А. Сирбиладзе/

М.П.

М.П.

ПАКЕТ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Количество предоплаченных часов	Стоимость, руб./мес.

В количество предоплаченных часов включены работы руководителя проекта и тестировщика, которые составляют 15% от общего количества потраченных часов.

В случае если Заказчик в текущем месяце не использует весь объем времени работы специалистов, предусмотренный тарифным планом, оставшееся время не переносится на следующий месяц.

В случае превышения Заказчиком объема времени работ специалистов, предусмотренного тарифным планом, Заказчик оплачивает фактически превышенные объемы работы специалистов, в том числе работы руководителя проекта и тестировщика, которые составляют 15% от общего количества превышенных объемов, исходя из ставки _____ руб./час.

Минимальный объем работ 0,5 часа.

ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/_____/_____
(подпись)

_____/А. А. Сирбиладзе/
(подпись)

М.П.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Общие положения

Служба технической поддержки Исполнителя оказывает техническую поддержку Заказчика на основании действующего между компаниями Договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленному уровню обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

2. Уровни обслуживания (SLA)

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания **SLA**. Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (а также иными параметрами) и зависят от категории проблемы.

2.1. Метрики сервиса

Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса Заказчика (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на почту Исполнителя, регистрации сообщения через онлайн службу регистрации инцидентов, предоставленную Исполнителем, или телефонного звонка в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

2.2. Режим работы службы технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется по рабочим дням **с 9 до 18 часов** по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Российской Федерации), за исключением Экстренной технической поддержки. Время реакции на обращение включает в себя только рабочее время.

В случае обращения в службу технической поддержки в нерабочие и праздничные дни, либо с постановкой задач, имеющих статус «Срочно», вводятся повышающие коэффициенты к базовой ставке стоимости работ.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (**SLA**). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Интернет-проектов или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала, передаются в отдел продаж Исполнителя для оценки и последующего согласования с Заказчиком.

Служба технической поддержки не может гарантировать определенное время решения проблемы, если в ее решении необходимо участие третьих лиц, т.к. на это время могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента или вышестоящего провайдера-хостера, необходимость подготовки и выпуска обновления программного обеспечения сайта и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей

системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости повторно обращаться в службу поддержки по телефону или любыми другими способами, так как это не ускорит процесс решения проблемы.

2.3. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания:

2.3.1. Экстренная поддержка (вопросы экстренного характера):

- В результате сбоя становится полностью невозможной работа с публичной или административной частью сайта
- Обнаружена критическая ошибка в работе одного из разделов сайта
Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**.

2.3.2. Стандартная поддержка

- Размещение текстовых и графических материалов на сайте;
- Внесение изменений в информационную структуру сайта;
- Внесение изменений в конфигурацию сервера и системного программного обеспечения;
- Внесение изменений в программный код сайта с целью доработки функционала сайта, исправления ошибок и логики работы;
- Консультирование по общим вопросам, связанным с функционированием сайта;
Максимальное время реакции на обращение – **8 рабочих часов**.

2.3.3. Консультирование

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов программирования или общих консультаций по технической поддержке.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа (три рабочих дня)**.

3. Разработка

Задачи, требующие значительного расширения функционала сайта, разработки новых программных модулей, отрисовки графического дизайна разделов оцениваются дополнительно для последующего согласования с Заказчиком сроков исполнения работ.

Разработка осуществляется по рабочим дням **с 9 до 18 часов** московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Максимальное время реакции на обращение – **16 рабочих часов**.

Заказчик вправе повысить статус выполнения задачи на «Срочно» и «Экстренно». В таком случае вводятся повышающие коэффициенты к базовой ставке стоимости работ, указанные в приложении 7.

4. Задачи, НЕ входящие в компетенцию службы технической поддержки

- Проблемы работы сети Интернет на рабочих местах Заказчика, проблемы настройки соединения через прокси и т.п.;
- Установка, настройка, диагностика ПО на компьютерах Заказчика;
- Консультирование Заказчика по вышеперечисленным вопросам.

5. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение Заказчика. Обращение может быть со-

здано любым из перечисленных способов:

- с использованием системы постановки задач на Сайте Исполнителя (task-трекер, расположенный по адресу <https://rm.bitrixsite.support>);
- посредством электронной почты help@digital-sector.ru;
- с помощью телефонного звонка в службу технической поддержки по телефону +7 (861) 204-17-91.

В обращении должны быть точно и технически грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Снимок экрана (скриншот);
- Адрес сайта (страницы), на котором наблюдается проблема;
- Контактная информация лица, сформировавшего заявку;
- Дополнительно службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО (браузера).

В случае если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сайте (сервере) пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные для временного административного доступа к проекту и лицензионный ключ продукта. В некоторых случаях, например, в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы проекта или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться дополнительная информация по доступу к серверу по FTP, SSH или с использованием панели управления на хостинге.

На каждое письмо или обращение, созданное на сайте и принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

При получении обращения в службе технической поддержки пользователь получает уведомление о начале ее обработки, а также указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу.

Техническая поддержка **НЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ** по другим каналам (ICQ, GoogleTalk, Skype и т.п.). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены с использованием сервисов Joxi, Monosnap, либо в форматах JPG, PNG.

Ответы на типовые, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации, на скачивание руководств или раздел FAQ.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить (воспроизвести) описанную проблему и/или отсутствует доступ к разделу;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала;
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по использованию программного обеспечения, вносит изменения в программные коды и т.п.;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только в случае получения письма Заказчиком о регистрации с уникальным номером тикета. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение

проблем на сайт и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс службы технической поддержки.

6. Гарантийные обязательства

6.1. Гарантийный срок предоставляется в течение 6 (шести) месяцев с момента сдачи услуг, выполненных по договору Заказчику (подписания акта-сдачи приёмки работ).

6.2. Гарантия предоставляется на работы, связанные с устранением функциональных недостатков на сайте, согласно Техническому заданию либо заявке Заказчика, в рамках которой проводились работы.

6.3. Гарантируется работоспособность сайта в составе только того сервера и/или хостинга, на котором сайт был размещён и протестирован.

6.4. Сотрудники Заказчика, допущенные к работе с сайтом, должны обладать достаточной квалификацией и навыками для работы с системой управления содержанием сайта (CMS), пройти обучение по работе с сайтом, ознакомиться с технической и эксплуатационной документацией по дальнейшему информационному сопровождению сайта.

6.5. При обнаружении ошибок в работе сайта в течение гарантийного срока, Заказчик информирует об этом Исполнителя. После чего Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней производит их диагностику и/или устранение. В случае, если устранение ошибки потребует дополнительное время, срок гарантийного обслуживания продлевается на время, необходимое для ее устранения. Исполнитель при этом обязан оповестить Заказчика о продлении времени, необходимого для устранения ошибки.

6.6. Если в результате диагностики ошибки случай признан не гарантийным либо ошибка не подтвердилась, Заказчик оплачивает время, фактически затраченное на данную диагностику.

6.7. Гарантийные работы осуществляются по рабочим дням с 9 до 18 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Российской Федерации).

6.8. Гарантийное обслуживание не распространяется на контентное наполнение сайта, если это наполнение изменено Заказчиком.

6.8. Гарантия не предоставляется на информационное наполнение, программные компоненты и дизайн элементов сайта, не предусмотренные в Техническом задании либо заявке.

Гарантийные обязательства полностью утрачивают силу в следующих случаях:

- Перенос сайта на другой сервер и/или хостинг без согласования с Исполнителем и силами третьих лиц;
- Внесение Заказчиком либо третьими лицами любых изменений и дополнений в сайт без согласования с Исполнителем;
- Удаление и/или перемещение любых файлов, входящих в структуру сайта;
- Нарушение целостности структуры сайта в результате программных и/или аппаратных сбоев, произошедших на сервере и/или хостинге Заказчика, либо на том сервере, на котором находится сайт;
- Обнаружение следов противоправных действий (взлома, хакерских атак) третьих лиц в отношении программного обеспечения сайта;
- Обнаружение следов вредоносных программ (вирусов) на сервере, в файлах сайта, либо на удаленном компьютере, с которого осуществляется работа с системой управления содержанием сайта;
- Передача сайта на обслуживание другому юридическому или физическому лицу;
- Истечение срока гарантийных обязательств;
- Получение Исполнителем постановления суда, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

7. Стоимость Услуг

Базовая стоимость услуг определена в заключенном между компаниями договоре.

Стоимость часа услуг определяется по формуле:

$P_{\text{итог}} = P_{\text{баз}} * K$, где

$P_{\text{баз}}$ – базовая стоимость часа работы специалиста

K – повышающий коэффициент

$P_{\text{итог}}$ – итоговая стоимость часа работы специалиста

Наименование работ	Повышающий коэффициент, К
Стандартная техническая поддержка	1
Техническая поддержка в нерабочие часы	2
Техническая поддержка в выходные и праздничные дни	3
Повышение статуса задачи до «Срочная»	2
Повышение статуса задачи до «Экстренная»	3

ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/_____/_____
(подпись)

_____/А. А. Сирбиладзе/
(подпись)

М.П.

М.П.