

## **ОФЕРТА**

Дата опубликования текущей версии: 27.08.2019

ООО «Лаборатория Ай Ти» (Исполнитель) предлагает заключить договор на указанных в оферте условиях (Договор) любому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю (Заказчик), который акцептует его условия.

Акцептом условий оферты признается действие, совершенное Заказчиком одним из следующих способов:

- по проектным задачам - отправка Исполнителю по электронной почте подписанного Приложения к Договору;
- по технической поддержке - оплата счета, выставленного Исполнителем по заявке Заказчика.

### **1. Предмет**

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика выполнить работы/оказать услуги по проектным задачам и по технической поддержке, а Заказчик обязуется принять результат и оплатить его.

### **2. Порядок исполнения Договора**

*Согласование объема работ*

- 2.1. Объем, срок и стоимость работ/услуг по проектным задачам согласуются Сторонами в Приложениях к Договору. Обязательства Сторон по проведению и оплате работ/услуг возникают после подписания соответствующего Приложения к Договору.
- 2.2. Порядок выполнения работ/оказания услуг по технической поддержке и их стоимость указаны в Приложении №1 к Договору. Для заказа работ/услуг по технической поддержке Заказчик направляет Исполнителю заявку по электронной почте.
- 2.3. После определения основного объема работ/услуг Стороны вправе согласовать дополнительные требования к результатам работ/услуг:
  - 2.3.1. по проектным задачам - путем подписания нового приложения к Договору;
  - 2.3.2. по технической поддержке - в переписке по электронной почте или путем подписания приложения к Договору.

При этом исполнение дополнительных требований Исполнителем не должны влиять на обязательства Заказчика по приемке результатов работ/услуг по согласованным ранее требованиям.

*Запросы*

- 2.4. Заказчик вправе в любое время направлять письменные запросы о ходе выполнения работ / оказания услуг, проверять ход и качество работ, выполняемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 2.5. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю постоянный удаленный доступ к тестовому серверу с актуальной копией рабочей базы, всеми необходимыми лицензиями и установленным программным обеспечением для выполнения работ/оказания услуг по Договору.
- 2.6. Исполнитель вправе в любое время запрашивать у Заказчика сведения и материалы, необходимые для надлежащего выполнения принятых на себя обязательств (далее – Материалы).
- 2.7. Заказчик обязуется предоставить Материалы в течение 4 (четырёх) часов с момента получения запроса Исполнителя. Заказчик гарантирует достоверность, полноту, непротиворечивость и законность Материалов, а также наличие прав на Материалы. Обязательство Заказчика считаются исполненными в случае предоставления Материалов в запрашиваемом объеме и требуемом качестве с соблюдением сроков.

*Сроки*

- 2.8. Стороны договорились исчислять сроки в рабочих днях, если соответствующим пунктом Договора/Приложения прямо не предусмотрено иное.
- 2.9. Исполнитель вправе сдать работы/услуги по Приложению досрочно.
- 2.10. При несвоевременном и/или ненадлежащем выполнении Заказчиком принятых на себя обязательств (в т.ч. в части оплаты, предоставления Материалов, приемки работ/услуг), сроки выполнения работ/оказания услуг по Договору автоматически увеличиваются на:
  - 2.10.1. срок задержки выполнения Заказчиком своих обязательств и
  - 2.10.2. срок, необходимый для возобновления выполнения работ/оказания услуг Исполнителем.

### **3. Ответственные лица**

3.1. Заказчик назначает не более 2 (двух) своих представителей для решения текущих вопросов в связи с выполнением работ/оказанием услуг по Договору (далее - Ответственные лица). Стороны

согласовывают перечень Ответственных лиц с указанием должности и контактных данных по электронной почте.

- 3.2. Ответственные лица обладают всеми необходимыми полномочиями для осуществления любых действий, необходимых для выполнения обязательств по Договору, в том числе, но не ограничиваясь: составление и утверждение технического задания и иных требований к результату работ/услуг; утверждение бюджета; ведение переписки; сбор и предоставление Материалов; согласование рабочих вопросов; сдача, приемка, утверждение промежуточных и итоговых результатов работ.
- 3.3. Исполнитель вправе не взаимодействовать с сотрудниками Заказчика, не указанными в качестве Ответственных лиц.
- 3.4. При замене Ответственного лица Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя не позднее, чем за 2 (два) дня до даты начала осуществления полномочий новым Ответственным лицом. Уведомление о смене ответственного лица должно содержать ФИО нового Ответственного лица, его должность, телефон и адрес электронной почты (e-mail).

#### **4. Особенности проектных задач**

- 4.1. При выполнении проектных задач Исполнитель руководствуется условиями проектной документации, согласованной с Заказчиком.
- 4.2. Заказчик является Стороной, ответственной за включение в проектную документацию исчерпывающих требований по целевому назначению ИС, потребностей по настройке, модификации и внедрению ИС.
- 4.3. Исполнитель выполняет работы/оказывает услуги по Договору с типовыми конфигурациями программного обеспечения. Если Заказчику требуется модификация типовых конфигураций, Стороны согласовывают их объем в приложениях к Договору.
- 4.4. Заказчик должен:
  - 4.4.1. выполнять надлежащим образом обязательства, которые установлены в проектной документации и входят в область его ответственности;
  - 4.4.2. исполнять организационные и технические решения, которые установлены в проектной документации, в том числе методические решения по организации процесса и учета на предприятии.

В случае нарушения Заказчиком указанных обязательств Исполнитель вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

- 4.5. Стороны окончательно согласовывают дату начала работ и итоговый график выполнения работ/оказания услуг после поступления на счет Исполнителя аванса в размере не менее 10% от общей стоимости работ/услуг по Приложению или от стоимости соответствующего этапа работ/услуг.
- 4.6. Исполнитель приступает к работам при поступлении на счет Исполнителя аванса в размере не менее не 50% (пятидесяти процентов) от общей стоимости работ/услуг по Приложению или от стоимости соответствующего этапа работ/услуг.
- 4.7. Итоговый расчет происходит в течение 3 (трех) дней после принятия результатов работ/услуг или этапа работ/услуг.

#### **5. Системная ошибка**

- 5.1. Исполнитель незамедлительно предупреждает Заказчика, если он обнаружил в программном обеспечении, в отношении которого Исполнитель выполняет работы/оказывает услуги, системную ошибку, которая препятствует дальнейшему выполнению работ/оказанию услуг.
- 5.2. При обнаружении указанной системной ошибки Стороны согласовывают одно из следующих действий:
  - 5.2.1. приостановление выполнения работ/оказания услуг по Договору до момента исправления системной ошибки компанией-разработчиком;
  - 5.2.2. подписание дополнительного соглашения к Договору о выполнении Исполнителем работ по устранению системной ошибки;
  - 5.2.3. подписание Сторонами соглашения о расторжении Договора.

#### **6. Расчеты сторон**

- 6.1. Стоимость работ / услуг по Договору устанавливается в Приложениях к Договору.
- 6.2. Дополнительные работы/услуги, выходящие за рамки Приложений к Договору, оплачиваются отдельно по ставке 2490 рублей/час на основании счета или отдельного Приложения к Договору.
- 6.3. Стоимость работ / услуг не облагается НДС в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (п. 2 ст. 346.12 НК РФ).

- 6.4. Расчеты по Договору производятся Заказчиком в рублях путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
  - 6.5. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
  - 6.6. В случае если у Заказчика есть задолженность по Договору, Исполнитель вправе приостановить либо не приступать к выполнению работ/услуг до момента полного погашения долга.
- 7. Сдача-приемка работ / услуг**
- 7.1. Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны универсальный передаточный документ (УПД) о выполненных работах/оказанных услугах:
    - 7.1.1. по проектным задачам - по окончании выполнения работ/услуг по соответствующему Приложению;
    - 7.1.2. по технической поддержке - не позднее 5 (пятого) числа каждого месяца, следующего за месяцем, в котором были выполнены работы/оказаны услуги.
  - 7.2. В течение 5 (пяти) дней с даты получения УПД Заказчик обязуется принять результат работ/услуг по проектным задачам путем подписания УПД и передачи его Исполнителю, или отказаться от приемки результата работ/услуг, письменно сообщив Исполнителю о необходимости исправления ошибок.
  - 7.3. Под исправлением ошибок Стороны понимают приведение результата работ/услуг в соответствие с требованиями, согласованными Сторонами в Приложении / техническом задании. В сообщении о необходимости исправления ошибок Заказчик указывает конкретные пункты Приложения / технического задания, требующие правки, предоставляет Исполнителю полный и исчерпывающий список требуемых доработок.
  - 7.4. Срок исправления ошибок в результате работ/услуг согласовывается с Заказчиком по электронной почте.
  - 7.5. Если по истечении установленного срока для приемки работ/услуг по проектным задачам Исполнитель не получит подписанный УПД или мотивированный отказ в письменном виде, работы/услуги считаются выполненными / оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объеме.
    - 7.5.1. Мотивированный отказ должен содержать полный и конкретный перечень обоснованных замечаний к результатам работ/услуг; конкретные пункты Договора и/или технического задания, которые некорректно реализованы.
    - 7.5.2. После получения мотивированного отказа Стороны согласовывают протокол замечаний с указанием сроков их устранения.
  - 7.6. Если Приложением по проектной задаче предусмотрено несколько этапов выполнения работ/оказания услуг, Стороны оформляют промежуточные/ые УПД по окончании этапа по правилам этого раздела.
  - 7.7. В течение 3 (трех) месяцев после принятия работ/услуг Исполнитель предоставляет гарантию на исправление ошибок и сбоев, возникших в результате работ/услуг.
    - 7.7.1. Для подтверждения ошибки/сбоя Заказчик должен продемонстрировать ее Исполнителю на базе данных, восстановленной из архивной копии.
  - 7.8. Исполнитель не несет ответственности за ошибки/сбои, которые:
    - 7.8.1. связаны с изменениями, произведенными Заказчиком или третьими лицами в указанный период;
    - 7.8.2. возникли в типовых релизах программного обеспечения, установленного у Заказчика.
- 8. Интеллектуальные права**
- 8.1. Если при выполнении работ/оказании услуг по Договору Исполнителем будут созданы результаты интеллектуальной деятельности (далее – РИД), Исполнитель обязуется передать Заказчику неисключительную лицензию на использование РИД на весь срок действия исключительного права на территории всего мира. Вознаграждение за предоставление права использования РИД включено в стоимость работ по Договору.
  - 8.2. Право на использование РИД считается предоставленным Заказчику после наступления последнего из следующих событий:
    - 8.2.1. Сторонами подписан Акт по Приложению, в рамках которого был создан РИД.
    - 8.2.2. Заказчик оплатил стоимость работ / услуг по Приложению в полном объеме.
  - 8.3. Исполнитель гарантирует, что факт передачи РИД не нарушает прав третьих лиц и на момент передачи не существует обстоятельств, дающих возможность третьим лицам предъявить к Заказчику претензии в отношении РИД (за исключением претензий к Материалам).
  - 8.4. Работники Исполнителя и иные физические лица, участвовавшие в выполнении работ по поручению Исполнителя, имеют право называться автором РИД. Никакое другое лицо, включая

Заказчика, не может называться автором РИД. При использовании РИД Заказчик имеет право не указывать его авторов.

- 8.5. Заказчик предоставляет Исполнителю право на использование своего имени (наименования), логотипов, товарных знаков, коммерческих обозначений в портфолио и информационных материалах Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю право на анонсирование результатов всех работ по Договору.

## **9. Конфиденциальность**

- 9.1. Стороны должны соблюдать конфиденциальность и не разглашать третьей стороне содержание настоящего договора, какую-либо другую информацию или документы, предоставленные другой стороной в связи с настоящим договором, без предварительного письменного согласия другой стороны. Разглашение вышеуказанной информации третьим лицам, привлеченным к работе другой стороной, должно быть сделано только для целей реализации настоящего договора, только в необходимой для этого степени и при условии принятия данными лицами на себя обязательства о конфиденциальности

## **10. Ответственность**

- 10.1. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком по Договору, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.
- 10.2. Заказчик несет полную ответственность за содержание, достоверность и законность распространения предоставленных Исполнителю Материалов. Все претензии в отношении Материалов со стороны третьих лиц, в том числе авторов, их наследников, правообладателей, должны быть урегулированы Заказчиком своими силами и за свой счет.
- 10.3. В случае возникновения у Исполнителя ущерба, вызванного нарушением Заказчиком законодательства или прав третьих лиц, Заказчик обязан возместить его в полном объеме.
- 10.4. За вмешательство Заказчиком в процесс согласования и сдачи-приемки работ по Договору лица, не согласованного в качестве Ответственного лица, Подрядчик вправе потребовать от Заказчика выплатить штраф в размере 10% (десять процентов) от суммы Приложения/Этапа, а также либо приостановить работы по Договору до прекращения вмешательства данного лица в процесс разработки, либо отказаться от договора в одностороннем порядке.
- 10.5. Исполнитель не несет ответственности:
  - 10.5.1. за работы, выполняемые Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц. При этом Заказчик принимает на себя риск превышения сроков и/или стоимости работ/услуг по Договору, связанный с выполнением таких работ/услуг им самостоятельно или с привлечением третьих лиц.
  - 10.5.2. за сбой в работе программного обеспечения, установленного у Заказчика, или его элементов, которые не подвергались настройке Исполнителем. В таком случае все работы по диагностике и восстановлению работоспособности программного обеспечения выполняются за счет Заказчика.
  - 10.5.3. за сбой в работе программного обеспечения, установленного у Заказчика, который возник по вине разработчиков такого программного обеспечения либо в результате ошибки в его релизах. Выявление и устранение таких неполадок оплачивается Заказчиком как дополнительные работы.
- 10.6. Ответственность Исполнителя по Договору ограничена возмещением документально подтвержденного реального ущерба и не может превышать:
  - 10.6.1. по проектным задачам - 10% (десяти процентов) от выполняемого этапа, в ходе которого был причинен ущерб;
  - 10.6.2. по технической поддержке - 10% (десяти процентов) от суммы внесенного аванса за период, в ходе которого был причинен ущерб.
- 10.7. Стороны освобождаются от ответственности полностью или частично в случае, если в порядке, установленном действующим законодательством, докажут, что причиной неисполнения обязательств явились форс-мажорные обстоятельства, при условии, что они непосредственно влияют на выполнение обязательств по Договору, а также принятия государственными органами законодательных актов, препятствующих выполнению условий Договора. В этом случае выполнение обязательств по Договору откладывается на время действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий. При наступлении вышеуказанных обстоятельств, каждая из Сторон должна уведомить другую Сторону в письменном виде в течение 5-и дней с момента наступления этих обстоятельств. В случае действия форс-мажорных обстоятельств более 2 (двух) месяцев каждая из Сторон вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

## **11. Разрешение споров**

- 11.1. Все споры, возникающие между Сторонами в связи с исполнением Договора, решаются путем переговоров.
- 11.2. Претензионный порядок решения споров является обязательным. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) дней с момента надлежащего уведомления.
- 11.3. В случае невозможности достижения согласия путем переговоров или в претензионном порядке, споры решаются в судебном порядке в Арбитражном суде города Москвы.

## **12. Действие Договора**

- 12.1. Договор вступает в силу с даты его акцепта Заказчиком до полного выполнения Сторонами принятых на себя обязательств.
- 12.2. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.
- 12.3. При досрочном расторжении Договора Стороны производят взаиморасчеты. Исполнитель направляет Заказчику УПД с указанием выполненных, но не закрытых работ/услуг по Договору.
- 12.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 7 (семь) дней до даты расторжения Договора.
- 12.5. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке без возмещения каких-либо убытков, письменно уведомив об этом Заказчика за 7 (семь) дней до даты расторжения Договора, в случае если Заказчик систематически нарушает условия Договора ( 2 (два) и более раз в течение 6 (шести) месяцев).
- 12.6. В случаях, когда Заказчик в нарушение закона или настоящего договора отказывается от принятия работ по настоящему договору, исполнитель вправе потребовать от Заказчика принять работы, либо отказаться от исполнения настоящего договора.
- 12.7. Фактически выполненные работы/оказанные услуги подлежат оплате Заказчиком как при расторжении Договора по соглашению Сторон, так и при одностороннем отказе от Договора одной из Сторон.

## **13. Документооборот**

- 13.1. Стороны признают надлежащим:
  - 13.1.1. подписание Приложений к Договору и УПД путем обмена отсканированными копиями по электронной почте или с помощью сервиса электронного документооборота. Такие документы считаются подписанными простой электронной подписью и приравниваются к документам на бумажном носителе;
  - 13.1.2. согласование всех текущих рабочих вопросов в связи с исполнением Договора, в том числе, направление счетов, писем, запросов и других сообщений по электронной почте. При отсутствии доказательств фальсификации такая переписка признается юридически значимой и является надлежащим доказательством при судебном споре.
- 13.2. Заказчик указывает адрес электронной почты для обмена документами и сообщениями по Договору в письме Исполнителю на адрес электронной почты, указанный в реквизитах Договора.
- 13.3. По запросу Заказчика Исполнитель направляет оригиналы документов заказным письмом по почте или курьером после отправления соответствующих документов по электронной почте. Расходы на направление писем по почте или курьером несет Заказчик.
- 13.4. Все документы, направляемые по электронной почте, имеют юридическую силу до момента получения Сторонами их подлинников.

## **14. Заключительные положения**

- 14.1. Исполнитель вправе привлекать к исполнению Договора третьих лиц без согласия Заказчика.
- 14.2. Заказчик гарантирует, что он:
  - 14.2.1. использует лицензионное программное обеспечение, в отношении которого Исполнитель оказывает услуги/выполняет работы по Договору;
  - 14.2.2. обладает законным правом получения обновлений системы 1С;
  - 14.2.3. имеет действующую подписку на сервис 1С:ИТС.
- 14.3. Стороны гарантируют друг другу, что получили все необходимые согласия на обработку персональных данных сотрудников, задействованных в исполнении Договора. Стороны обязуются использовать такие данные исключительно в целях исполнения Договора и соблюдать законодательство РФ о персональных данных.
- 14.4. Заказчик соглашается на получение от Исполнителя по электронной почте сообщений/уведомлений с целью информирования об актуальных тарифах, новых услугах, изменениях условий Договора и т.д.
- 14.5. Исполнитель вправе в рекламно-информационных целях упоминать о сотрудничестве с Заказчиком.



## **ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К ОФЕРТЕ (Техническая поддержка)**

Настоящее Приложение №1 (далее - Приложение) действует в рамках оферты ООО «Лаборатория Ай Ти» (далее - Исполнитель) и определяет порядок оказания услуг/выполнения работ по технической поддержке.

### **1. Общие положения**

- 1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги/работы по технической поддержке программы для ЭВМ, установленной у Заказчика и функционирующей на базе «1С:Предприятие» (далее - Программа), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать их.
- 1.2. В объем технической поддержки входит:
  - 1.2.1. обучение сотрудников Заказчика работе с Программой;
  - 1.2.2. консультации, составление инструкций по использованию Программы;
  - 1.2.3. поиск ошибок Программы, устранение неполадок;
  - 1.2.4. доработка функциональности Программы;
  - 1.2.5. анализ запросов Заказчика;
  - 1.2.6. обсуждение с Заказчиком вариантов реализации проектов, проведение удаленных и выездных совещаний;
  - 1.2.7. составление технических заданий, требований, инструкций, иной технической документации;
  - 1.2.8. оценка и согласование трудозатрат, составление отчетности о плановых и выполненных работах;
  - 1.2.9. иные сопутствующие услуги.
- 1.3. Услуги/работы по технической поддержке носят абонентский характер.
- 1.4. Исполнитель оказывает услуги по заявкам Заказчика (далее - Заявка). При необходимости Исполнитель вправе объединить несколько Заявок Заказчика в одну.

### **2. Финансовые условия**

- 2.1. Стоимость услуг/работ по технической поддержке определяется исходя из часов, фактически затраченных Исполнителем на выполнение каждой Заявки.
- 2.2. Для оплаты стоимости услуг/работ Заказчик перечисляет Исполнителю денежные средства в порядке предоплаты согласно выбранному тарифу.
- 2.3. Тариф зависит от единовременной оплаты стоимости работ/услуг:
  - 2.3.1. до 30 часов – 2490 рублей / час;
  - 2.3.2. от 30 до 100 часов – 1990 руб / час;
  - 2.3.3. от 100 часов – 1790 руб / час.
- 2.4. Исполнитель списывает с авансового платежа Заказчика стоимость услуг/работ с момента:
  - 2.4.1. подтверждения Заказчиком принятия услуг/работ по Заявке (п. 5.2) либо
  - 2.4.2. направления Исполнителем Заказчику уведомления о прекращении услуг/работ, если Заказчик не направил подтверждение о принятии услуг/работ по Заявке в установленный срок.
- 2.5. Заказчик самостоятельно отслеживает остаток денежных средств из авансового платежа. Заказчик вправе запрашивать у Исполнителя данные об актуальном остатке предоплаченных часов.
  - 2.5.1. При расчете остатка предоплаченных часов Исполнитель учитывает актуальный остаток денежных средств на счете минус сумма плановых трудозатрат по работам, находящимся на выполнении и/или на проверке у Заказчика (далее - Плановый баланс). В случае если такая сумма меньше или равна нулю, Заказчик обязан пополнить счет.
- 2.6. Исполнитель вправе не приступать к выполнению работ/оказанию услуг до момента получения авансового платежа либо если Плановый баланс равен нулю или отрицательный.
- 2.7. В случае если Заказчик использовал все предоплаченные часы, стоимость услуг/работ по новым Заявкам будет рассчитываться из тарифа до 30 часов (2490 рублей / час). Заказчик вправе запросить приостановку выполнения Заявок до поступления нового авансового платежа.
- 2.8. Если по истечении 1 (одного) года с момента поступления авансового платежа количество часов, затраченных на выполнение Заявок, меньше количества предоплаченных часов, такие неиспользованные часы не переносятся на следующий период и услуги за указанный период считаются оказанными в полном объеме.

### **3. Направление Заявок**

- 3.1. Исполнитель принимает Заявки по адресу электронной почты: [help@myitlab.ru](mailto:help@myitlab.ru).
- 3.2. Заявка должна содержать следующую информацию:
  - 3.2.1. тема письма;
  - 3.2.2. наименование конфигурации Программы;

- 3.2.3. вопрос, по которому необходима техническая поддержка;
- 3.2.4. исходные данные по вопросу и/или техническое задание;
- 3.2.5. требования к результату услуг/работ;
- 3.2.6. скриншот ошибки Программы, способ воспроизведения неполадки, описание желаемого результата поведения системы - если Заявка на устранение неполадки.
- 3.3. При общении по одной Заявке Заказчик должен сохранять тему письма.
- 3.4. При несоблюдении Заказчиком установленной формы Заявки Исполнитель направляет уведомление о необходимости устранения такого несоответствия. Заявка рассматривается только после ее получения в соответствующей форме.
- 3.5. Исполнитель рассматривает Заявки в порядке их поступления, если иное не согласовано Сторонами.
- 3.6. Отсутствие Заявок не означает неоказание услуг/невыполнение работ Исполнителем.

#### **4. Порядок выполнения Заявки**

- 4.1. После получения Заявки Исполнитель согласовывает с Заказчиком количество часов, необходимых для выполнения Заявки.
  - 4.1.1. Если Исполнитель определил, что на выполнение Заявки необходимо менее 1 (одного) часа, то Исполнитель приступает в работе без согласования с Заказчиком.
- 4.2. В случае если в ходе оказания технической поддержки Исполнитель определит, что необходимо увеличение количества часов, согласованного с Заказчиком, Исполнитель сообщает Заказчику о таком увеличении и согласовывает с ним продолжение работ по Заявке.
- 4.3. Учет количества часов, затраченных на выполнение Заявки, ведется с помощью системы "1С:CRM" (далее - Система управления проектами). Указанный способ учета является надлежащим.
- 4.4. Исполнитель оказывает услуги/выполняет работы по Заявкам дистанционно в сети Интернет на своем устройстве путем удаленного подключения к ЭВМ Заказчика.
- 4.5. В случае невозможности выполнения Заявки дистанционным способом Стороны согласовывают выезд специалиста Исполнителя на территорию Заказчика в пределах МКАД (г. Москва). При этом количество часов, необходимых для выполнения Заявки, определяется в объеме не менее 8 (восьми) часов.

#### **5. Приемка услуг/работ**

- 5.1. По окончании выполнения соответствующей Заявки Исполнитель направляет уведомление Заказчику для приемки результата работ/услуг.
- 5.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Заказчик направляет Исполнителю подтверждение принятия работ/услуг по соответствующей Заявке либо мотивированный отказ от приемки с описанием выявленных недостатков.
  - 5.2.1. Если по истечении установленного срока Исполнитель не получит подтверждение о принятии результата работ/услуг или мотивированный отказ, работы/услуги по этой Заявке считаются принятыми Заказчиком в полном объеме.
  - 5.2.2. Возражения, которые поступили по истечении срока приемки работ/услуг по Заявке, рассматриваются Исполнителем как новая Заявка.
- 5.3. Исполнитель направляет Заказчику уведомление о завершении выполнения работ/оказания услуг по соответствующей Заявке, которые подлежат оплате, в следующих случаях:
  - 5.3.1. отмена или приостановка Заказчиком Заявки, по которой уже начато выполнение работ/оказание услуг;
  - 5.3.2. отсутствие обратной связи от Заказчика в течение 5 (пяти) дней с момента направления Заказчику последнего запроса Исполнителем.
- 5.4. Не позднее 5 (пятого) числа каждого месяца, следующего за месяцем, в котором были выполнены работы/оказаны услуги, Исполнитель направляет Заказчику следующие документы:
  - 5.4.1. лист учета рабочего времени, в котором указано количество Заявок, закрытых в предыдущем месяце, и количество часов, затраченных на их выполнение;
  - 5.4.2. универсальный передаточный документ (УПД).
- 5.5. В течение 5 (пяти) дней с даты получения УПД Заказчик обязуется его подписать и передать Исполнителю.
  - 5.5.1. Если по истечении установленного срока Исполнитель не получит подписанный УПД, этот УПД считается подписанным в одностороннем порядке.



ИНН: 7722785061

КПП: 772901001

Адрес (юридический): 119619, Москва г, Производственная ул, дом № 12, корпус 2, 803

Тел./факс: +7 (499) 7097106

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810010000147292

в АО "ТИНЬКОФФ БАНК"

К/с 30101810145250000974

БИК 044525974

От имени исполнительного

Должность: Генеральный директор



Дудков А. С./