

ДОГОВОР №

г. Минск

_____ 2024 г.

_____, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и **открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр»**, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги (выполнить работы) по сопровождению программных продуктов на платформе «1С: Предприятие» в соответствии с Техническими требованиями, предъявляемыми к услуге по сопровождению программных продуктов на платформе 1С, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги (выполненные работы).
- 1.2. Сопровождение программных продуктов, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, оказываются в объеме 30 (тридцать) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.
- 1.3. При превышении в отчетный период указанного объема, объем услуг определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (выполненных работ) в отчетный период.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 2.1. Для оказания услуг (выполнения работ) Исполнитель организует службу поддержки.
- 2.2. Услуги (работы) по сопровождению оказываются на основании обращения, направленного в службу технической поддержки Исполнителя Заказчиком. Предусматривается оказание услуг (работ) как дистанционно, так и на территории Заказчика по адресу г. Минск, ул. Кальварийская, 7.
- 2.3. Оказание услуг (работ) дистанционно осуществляется Исполнителем в порядке, установленном соответствующими техническими инструкциями Заказчика, о чем Заказчик обязуется проинформировать Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Договора обеими Сторонами.
- 2.4. Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора(ов) работ по каждому программному продукту, указанному в п.1 Приложения 1 в соответствии с Приложением 2 к Договору.
- 2.5. Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте.
- 2.6. Исполнитель предоставляет ответственным лицам Заказчика доступ к специализированной информационной системе посредством глобальной информационной сети Интернет путем создания учетных записей пользователей и передачи адреса Куратору Заказчика.
- 2.7. Все обращения к Исполнителю по оказанию услуг (работ) по Договору должны исходить только от ответственных лиц Заказчика.
- 2.8. В случае если Заказчик не может сформулировать Обращение самостоятельно, Исполнитель может произвести необходимое консультирование для определения требований. В этом случае Заказчик формирует Обращение, а Исполнитель предлагает мероприятия по анализу требований с оценкой трудозатрат по проведению данной диагностики.
- 2.9. Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности в соответствии с Таблицами 2 и 3 Приложения 1 Договора и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.
- 2.10. После оказания Исполнителем услуг (работ) по обращению Исполнитель информирует Заказчика о результате выполненных работ.
- 2.11. Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
- 2.12. Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное работниками Исполнителя на оказание

- услуг (выполнение работ), связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.
- 2.13. Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиком.
 - 2.14. Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины.
 - 2.15. После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ (оказания услуг). Качество выполненных работ (оказанных услуг) является надлежащим при условии соблюдения Исполнителем всех требований, указанных в обращении Заказчика.
 - 2.16. Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком. Заказчик обязуется производить проверку и подтверждение оказания услуг (выполнения работ) не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента их сдачи.
 - 2.17. Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.
 - 2.18. Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком.
 - 2.19. Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.
 - 2.20. Исполнитель передает Заказчику не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ), составленный в двух экземплярах, с указанием стоимости оказанных услуг и Отчет об оказанных услугах (выполненных работах) согласно Приложению 3 к Договору. В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения. Заказчик обязан подписать Акт, либо предоставить мотивированный отказ от подписания в течении 5 рабочих дней.
 - 2.21. Не использованная в текущем месяце часть объема ежемесячных услуг может переноситься на следующий месяц (месяцы) при обоюдном согласии Сторон о возможности оказания услуг в следующем месяце в большем объеме.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Общая стоимость Договора определяется как сумма абонентской платы за весь период действия договора и размера дополнительно оказанных услуг в объеме, указанном в пункте 2 Технических требований, предъявляемых к услуге по сопровождению программных продуктов на платформе 1С (Приложение 1).
- 3.2. Стоимость одного нормо-часа на оказание услуг (выполнение работ) включенный в объем, предусмотренный абонентской платой, составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек, в т.ч. НДС (без НДС)
- 3.3. Стоимость ежемесячной абонентской платы определяется путем умножения объема услуг, указанного в пункте 2 Технических требований, предъявляемых к услуге по сопровождению программных продуктов на платформе 1С (Приложение 1) на стоимость одного норма-часа, и составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек за каждый месяц, в т.ч. НДС (без НДС).
- 3.4. Заказчик ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и Отчетом об оказанных услугах (выполненных работах) оплачивает Исполнителю в течение всего срока действия Договора стоимость услуг (работ) в соответствии с Приложением 1 к Договору. В Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) включаются услуги (работы), оказанные (выполненные) Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги (выполненные работы), превышающие объем, предусмотренный абонентской платой. Датой оказания услуг является последний календарный день отчетного месяца.
- 3.5. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренной абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.

- 3.6. Стоимость дополнительно оказанных услуг (выполненных работ), сверх объема услуг, которые включены в абонентскую плату, не может превышать 500 (пятьсот) часов за весь период действия договора, и определяется путем умножения количества часов фактических трудовых затрат по Обращениям, на стоимость одного нормо-часа указанного в п.3.2 Договора.
- 3.7. Заказчик оплачивает Исполнителю ежемесячно в течение 5 (пяти) банковских дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами услуги (работы) в соответствии с п. 3.4. Договора.
- 3.8. В случае расторжения Договора согласно п. 5.3 Договора. Заказчик обязуется оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг (выполненных работ). В этом случае стоимость фактически оказанных услуг (выполненных работ) устанавливается согласно отчету Исполнителя. Исполнитель предоставляет Заказчику на согласование отчет о фактических трудовых затратах в течении 5 (пяти) рабочих дней после получения уведомления о расторжении Договора.

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Исполнитель обязуется обеспечить необходимое качество оказываемых услуг (выполняемых работ) в соответствии с требованиями к уровню оказываемых услуг (работ) приведённых в Таблицах 2 и 3 Приложения 1 Договора. Устранение недостатков оказанных услуг (выполненных работ) производится за счет Исполнителя.
- 4.2. Исполнитель обрабатывает Обращения по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
- 4.3. Исполнитель обязуется своевременно информировать Заказчика о ходе оказания услуг (выполнения работ) и предоставлять всю предусмотренную настоящим Договором отчетность.
- 4.4. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное оказание услуг (выполнение работ), определенных Приложением 1 настоящего договора, в виде штрафа в размере 1 (одной) базовой величины за каждый случай нарушения. При определении суммы штрафа применяется размер базовой величины, действующий на день уплаты штрафа. В случае некачественного оказания услуг (выполнения работ) Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,15 % от ежемесячной стоимости некачественно оказанных услуг (выполненных работ) за каждый день просрочки по устранению недостатков.
- 4.5. Гарантийный срок на оказанные услуги (выполнение работы) в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору устанавливается в 12 месяцев с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами. В течение указанного срока Исполнитель осуществляет исправление ошибок, являющихся следствием оказания услуг (выполнения работ) в рамках настоящего Договора, за свой счет. Исполнитель обязуется исправлять ошибки, возникшие в срок действия гарантии согласно условиям и срокам, установленным настоящим Договором.
- 4.6. Исполнитель гарантирует, что в результате внесения изменений (доработок) программного продукта по требованиям Заказчика в соответствии с Приложением 1 к Договору Исполнителем не будут внесены «вредоносные закладки». «Вредоносной закладкой» считается преднамеренно введенный Исполнителем код, вскрывающий конфиденциальные данные и нарушающий безопасность системы в отношении возможности несанкционированного Заказчиком доступа третьих лиц к информации, обрабатываемой программным продуктом.
- 4.7. При просрочке оплаты услуг более 10 (десяти) банковских дней, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.
- 4.8. Заказчик обязуется своевременно оплатить Исполнителю причитающееся ему денежное вознаграждение за оказанные услуги (выполненные работы) на условиях, предусмотренных настоящим Договором. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты оказанных услуг (выполненных работ), Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,15% от суммы задолженности за каждый день просрочки.
- 4.9. Заказчик гарантирует, что назначенные им ответственные лица обладают необходимыми полномочиями для размещения Обращений в специализированной информационной системе Исполнителя, в том числе уполномочены на утверждение плановой трудоемкости требуемых работ по Обращениям, а также уполномочены указывать приоритетность Обращений.
- 4.10. Заказчик обязуется оказывать содействие Исполнителю при выполнении предусмотренных данным Договором и приложениями к нему Обращений.

- 4.11. В случае, когда услуги предоставляются на территории Заказчика, Заказчик обеспечивает все необходимые условия (оборудованные рабочие места, доступность программного и технического обеспечения и т.п.) для оказания услуг (выполнения работ) Исполнителем. Исполнитель, в свою очередь, обязуется соблюдать при этом действующие нормы и правила по информационной безопасности Заказчика, охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности, электробезопасности и противоэпидемиологические мероприятия и нести ответственность за их нарушение согласно законодательству Республики Беларусь.
- 4.12. В случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей, указанных в п.4.9. - 4.12. Договора либо исполнения таких обязанностей не в полном объеме, либо в ненадлежащие сроки, сроки оказания услуг подлежат увеличению на период задержки исполнения Заказчиком своих обязательств. Исполнитель не несет никакой ответственности за любой ущерб и упущенную выгоду, возникшую у Заказчика в таком случае.
- 4.13. Уплата пени и штрафа не освобождает виновную сторону от исполнения своих обязательств по Договору.
- 4.14. Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за нарушение авторского права, коммерческой тайны.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 5.1. Настоящий Договор вступает в силу с _____ и действует по _____ включительно.
- 5.2. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем письменного уведомления Исполнителя, не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения.
- 5.3. Прекращение настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, а также от обязательства оплаты Заказчиком услуг (работ) Исполнителя, оказанных (выполненных) им в период действия настоящего Договора.
- 5.4. Настоящий Договор составлен на ____ листах, включая приложения к нему, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6. АНТИКОРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

- 6.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения Договора.
- 6.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.
- 6.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данный факт, другая Сторона вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.
- 6.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров и соблюдением досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров. В случае возникновения споров и разногласий, получившая претензию Сторона обязана направить письменный ответ другой Стороне в 20-дневный срок со дня ее получения.
- 7.2. При неурегулировании в процессе переговоров и в претензионном порядке спорных вопросов, споры разрешаются в экономическом суде г. Минска в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

8. ОБРАБОТКА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 8.1. Во исполнение требований законодательства о персональных данных, Исполнитель выступает в роли уполномоченного лица и осуществляет обработку персональных данных с целью выполнения обязательств, предусмотренных в пункте 1.1. Договора, и будет совершать следующие действия с персональными данными: просмотр информации, содержащей персональные данные, в процессе оказания услуг по настоящему Договору в порядке, предусмотренном Договором. Доступ к информации, содержащей персональные данные, необходимый для оказания услуг по Договору, будет осуществляться под непосредственным контролем и (или) в присутствии работников Заказчика, имеющих право доступа к персональным данным.
- 8.2. Стороны обязуются соблюдать требования законодательства о персональных данных при исполнении своих обязательств по настоящему Договору, в том числе принять комплекс мер, направленных на предупреждение рисков, которые могут возникнуть при обработке персональных данных для прав и свобод субъектов персональных данных, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных.
- 8.3. Заказчик обязуется обеспечить обработку персональных данных в соответствии с требованиями законодательства, регулирующими обработку и (или) защиту персональных данных, в том числе Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» (далее – Закон), а также настоящим Договором.
- 8.4. Исполнитель обязуется:
- 8.4.1. осуществлять обработку персональных данных только для целей, предусмотренных Договором.
- 8.4.2. принять меры по обеспечению защиты персональных данных в соответствии со статьями 7 и 17 Закона, а также содействовать Заказчику в обеспечении выполнения его обязательств.
- 8.4.3. предоставлять по запросу Заказчика информацию о принятых организационных, правовых и технических мерах по обеспечению защиты персональных данных, но не реже одного раза за период действия Договора. Указанные меры принимаются с учетом оценки уровня риска, развития технических возможностей, затрат на внедрение и характера, объема, контекста и цели обработки персональных данных, а также рисков различных вероятностей и серьезности прав и свобод субъектов персональных данных, возникающих в результате обработки.
- 8.4.4. узнав о нарушении системы защиты персональных данных, в том числе в случае несанкционированного или случайного доступа, а также в иных случаях нарушения порядка доступа к персональным данным, при утечках и иных киберинцидентах с персональными данными, сообщить об этом Заказчику незамедлительно, но не позднее одного рабочего дня после того, как стало известно о таком нарушении, предоставив Заказчику информацию, необходимую для соблюдения им требований в соответствии со статьей 16 Закона, Приказом Национального центра защиты персональных данных от 15.11.2021 №13 «Об уведомлении о нарушениях систем защиты персональных данных».
- 8.4.5. не привлекать третьих лиц (уполномоченных) для обработки персональных данных.
- 8.4.6. не распространять и (или) не предоставлять персональные данные, которые стали ему известны в связи с исполнением Договора, в том числе, после прекращения их обработки, без наличия правового основания, предусмотренного законодательными актами.
- 8.4.7. предоставлять доступ к персональным данным в рамках настоящего Договора работникам Исполнителя по списку (перечню) работников, обязанных соблюдать конфиденциальность. В случае исключения из списка (перечня) работников, осуществляющих и (или) организовывающих обработку персональных данных, их права доступа к персональным данным Заказчика отзываются (прекращаются) не позднее чем в последний день выполнения работником своих задач, а в случае

прекращения трудовых отношений работника Исполнителя – не позднее чем в последний день его работы. Доступ к персональным данным прекращается, если такой доступ больше не требуется.

8.4.8. сообщать Заказчику о заявлениях субъектов персональных данных, поступивших Исполнителю, об обработке их персональных данных, осуществляемой в рамках Договора, незамедлительно, но не позднее одного рабочего дня после получения такого заявления. Исполнитель оказывает Заказчику помощь и представляет Заказчику в указанном сообщении информацию, необходимую для подготовки ответа субъекту персональных данных с целью реализации Заказчиком обязанностей, предусмотренных Законом.

8.5. По окончании срока действия Договора и при его расторжении, а также по письменному требованию Заказчика Исполнитель прекращает обработку персональных данных, осуществляемую от имени или в интересах Заказчика, и передает указанные персональные данные Заказчику либо удаляет (блокирует) персональные данные, а также их существующие копии, за исключением случаев, когда законодательными актами предусмотрена обязанность их хранения.

Исполнитель обязан подтвердить Заказчику удаление персональных данных.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение или несвоевременное исполнение взятых на себя обязательств в случаях стихийных явлений (пожары, наводнения, землетрясения и др.), войны или военных действий, эпидемий, забастовок (за исключением забастовок персонала Сторон), принятия органами государственной власти нормативных актов, влияющих на исполнение обязательств.

9.2. Сторона, не выполнившая своих обязательств по Договору в связи с обстоятельствами, указанными в пункте 9.1 Договора, должна не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня наступления указанных обстоятельств письменно информировать об этом другую Сторону. В этом случае представители Сторон в кратчайшие сроки согласовывают дальнейшие действия.

9.3. Если одна из Сторон не проинформирует или сделает это позже срока, указанного в пункте 9.2 Договора, она теряет право использовать любое из перечисленных в пункте 9.1 Договора обстоятельств в качестве причины, освобождающей ее от ответственности за невыполнение своих обязательств по Договору.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1 Все уведомления, передача документов, Актов сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и прочих документов, связанных с данным Договором, могут осуществляться с помощью курьерской и почтовой служб.

10.2. Стороны будут руководствоваться соглашением о взаимоотношениях в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной безопасности от _____ № _____, заключенного между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальной информации третьим лицам.

10.3. Привлечение Исполнителем субподрядчиков (соисполнителей) услуг (работ) по договору допускается только при письменном согласовании Заказчиком. Исполнитель несет полную ответственность перед Заказчиком за результаты работ, выполненных субподрядчиками (соисполнителями).

10.4. К настоящему договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение 1 Технические требования, предъявляемые к услуге по сопровождению программных продуктов на платформе 1С;

Приложение 2 Перечень ответственных лиц;

Приложение 3 Образец рабочего отчета.

Адреса и банковские реквизиты сторон**ЗАКАЗЧИК:**

Открытое акционерное общество
«Белорусский межбанковский расчетный центр»
ул. Кальварийская, 7, 220004, г. Минск, Республика
Беларусь
тел. +375 17 259 14 85, факс +375 17 375 34 03
официальный сайт: www.bisc.by;
e-mail: agreement@bisc.by;
СМДО: Org10841
ответственное подразделение – Управление
информатизации Департамента ИТ
инфраструктуры, тел. + 375 17 259 14 30;
правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09, факс
+375 17 373 91 66;
финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14 04.
УНП 193002449, ОКПО 501297625000

IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000
в ОАО «Банк Дабрабыт»,
ул. Коммунистическая, 49, пом. 1, 220002, г. Минск,
Республика Беларусь
BIC MMBNBY22

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

*(подпись)**(фамилия, инициалы)*

М.П.

*(подпись)**(фамилия, инициалы)*

М.П.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ,
предъявляемые к услуге по сопровождению программных продуктов на платформе 1С

Таблица 1

1.	Состав и содержание услуг (работ)	<p>Развитие и сопровождение доработанных информационных баз с адаптацией функционала типовых программных продуктов (далее – ПП):</p> <ul style="list-style-type: none">– «1С: Предприятие 8 Бухгалтерия для Беларуси» в редакции 2.1;– «1С: Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом для Беларуси» в редакции 3.0;– «1С: ERP Управление предприятием 2 для Беларуси»;– «1С: Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом КОРП», <p>разработанных фирмой «1С» на платформе «1С: Предприятие 8.3».</p> <p>В состав услуг (работ) должны входить ежемесячные услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению, которые включают:</p> <ul style="list-style-type: none">– закрепление выделенного специалиста (ов);– работу с обращениями Заказчика;– внесение изменений (доработку) программного продукта по требованиям Заказчика;– внесение изменений (доработку) программного продукта в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;– проведение необходимых настроек (изменений) программы под потребности пользователей;– адаптацию программы и связанные с этим консультации;– консультации по работе с сервисами в программе;– исправление коллизий, возникающих из-за некорректной работы пользователей;– подготовку файлов обновлений для нетиповых (доработанных) программ;– проведение работ по обновлению программы;– проведение регламентных работ по обеспечению работоспособности программы;– тестирование и исправление информационной базы;– консультации по работе с нетиповой (доработанной) программой.
2.	Объем услуг (работ)	<p>Требуется техническое и консультационное сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 30 (тридцати) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.</p> <p>При выполнении заявок Заказчика может потребоваться дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой. Данный объем услуг должен быть согласован с Заказчиком.</p>

		<p>Дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой, не может превышать 500 (пятьсот) часов за весь период действия договора.</p> <p>Объем услуг в отчетном периоде определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период.</p>
3.	Порядок оказания услуг (работ)	<p>Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) на территории Заказчика.</p> <p>Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.</p> <p>Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора (-ов) работ по каждому программному продукту.</p> <p>Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте</p> <p>Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности (Таблицы 2 и 3) и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.</p> <p>После выполнения Исполнителем работ по обращению Исполнитель информирует Заказчика о выполнении работ</p> <p>Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.</p> <p>Исполнитель и Заказчик могут согласовать иное время работы службы поддержки</p>
4.	Требования к порядку контроля и сдачи-приемке услуг.	<p>Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное сотрудниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.</p> <p>Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиком.</p> <p>Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины</p> <p>После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ.</p> <p>Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком.</p> <p>Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.</p> <p>Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком</p>
5.	Требования к качеству	<p>Требования к уровню оказываемых услуг (работ) приведены в Таблицах 2 и 3.</p> <p>Исполнитель и Заказчик могут согласовать иные уровни критичности и время реакции на обращения</p>

6.	Определение результатов оказания услуг	<p>Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.</p> <p>Общая стоимости услуг (работ) в отчетный период определяется исходя из стоимости одного часа рабочего времени Исполнителя и объема фактически оказанных услуг (работ), подтвержденных Заказчиком.</p> <p>По результатам оказания услуг (работ) в отчетный период Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчет об оказанных услугах (работах). В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения</p>
7.	Порядок расчета за оказанные услуги (работы)	<p>Услуги (работы) оплачиваются Заказчиком ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчетом об оказанных услугах (работах). В акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.</p>

Таблица 2

Тип обращения	Время реакции (принятие в работу)	Время устранения в зависимости от приоритета обращения (описание приоритетов приведено в таблице 3)		
		Критический	Высокий	Средний, низкий
Инцидент – обращение, связанное с полной или частичной неработоспособностью ПП или отдельного функционала	1 ч	4 ч	8 ч	По согласованию с Заказчиком
Запрос на обслуживание – внесение изменений (доработка) программы, проведение обновлений, регламентных работ, настройка ПП в соответствии с требованиями Заказчика	8 ч	По согласованию с Заказчиком		
Консультация – консультации по работе ПП	0,5 часа	2 ч		

Таблица 3

Приоритет	Описание
Критический	Частичная или полная неработоспособность ПП
Высокий	Функционирование ПП в целом не прекращается, но отдельный функционал не может быть использован.
Средний, низкий	Единичный сбой в функционировании ПП, проблемы с производительностью ПП или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

ПЕРЕЧЕНЬ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ

Заказчик предоставляет Исполнителю следующие данные по каждому ответственному сотруднику:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

1. ФИО:
2. Должность:
3. Рабочий адрес электронной почты:
4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):
5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь):
6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору:

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

М.П.

ОБРАЗЕЦ РАБОЧЕГО ОТЧЕТА

Период с _____ по _____

№ п/п	Номер обращения	Дата и время обращения	Автор обращения со стороны Заказчика	Описание проблемы со слов Заказчика	Описание решения	Ответственный сотрудник Исполнителя	Фактические трудоzатраты по Задаче
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

М.П.