

Договор № 2506-26 САП
на оказание услуг по технической поддержке сайта

г. Королёв

Выбор даты

Индивидуальный предприниматель Милюков Михаил Андреевич, ОГРНИП 307501818600027, ИНН 501810550640, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Место для ввода текста.», ОГРН **УКАЗАТЬ**, ИНН **УКАЗАТЬ**, в лице генерального директора **УКАЗАТЬ**, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее — «Договор») о нижеследующем.

1. Термины и правовая квалификация Договора

1.1. Договор — настоящий договор, все приложения, дополнительные соглашения, согласованные заявки, счета, акты, переписка Сторон по согласованным каналам связи, если из их содержания следует согласование объема, стоимости, сроков или результата оказания услуг.

1.2. Сайт — совокупность веб-страниц, программного кода, баз данных, CMS, модулей, плагинов, доменного имени, настроек хостинга, серверной инфраструктуры, контента и иных элементов, обеспечивающих функционирование интернет-ресурса Заказчика, указанного в Приложении № 1.

1.3. Техническая поддержка / Услуги — комплекс консультационных, организационных, технических, диагностических и иных действий Исполнителя по поддержанию работоспособности Сайта, внесению согласованных изменений, сопровождению CMS, резервному копированию, мониторингу и выполнению иных задач в пределах оплаченного тарифа и нормо-часов.

1.4. Заявка / задача — поручение Заказчика, направленное Исполнителю по электронной почте, через CRM/систему задач, ЭДО либо иной согласованный канал связи, содержащее описание требуемых действий, исходные материалы и доступы, необходимые для выполнения.

1.5. Нормо-час — расчетная единица трудозатрат специалистов Исполнителя. В нормо-часы включается время менеджера, программиста, дизайнера, тестировщика, технического специалиста, администратора и иных специалистов, затраченное на анализ, коммуникации, диагностику, выполнение, тестирование, исправление, отчетность и передачу результата.

1.6. Время реакции — срок первичной обработки обращения Исполнителем: регистрация заявки, предварительная оценка, запрос недостающих сведений, постановка в очередь либо сообщение о невозможности выполнения без дополнительных данных. Время реакции не является сроком полного устранения неисправности или завершения задачи.

1.7. Рабочее время — период с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни Российской Федерации, если иное прямо не согласовано Сторонами в Приложении или отдельной заявке.

1.8. Расчетный период — календарный месяц, если иное не указано в Приложении № 1. Первый и последний расчетные периоды могут рассчитываться пропорционально дням оказания услуг либо по специальным правилам Приложения № 2.

1.9. Настоящий Договор является договором возмездного оказания услуг и регулируется главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также общими положениями Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах, договорах, ответственности, одностороннем отказе от договора и неустойке.

1.10. Стороны подтверждают, что Договор заключен между субъектами предпринимательской деятельности, услуги оказываются для целей деятельности Заказчика, не связанной с личными, семейными, домашними и иными бытовыми нуждами.

2. Предмет Договора

2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказывать услуги по технической поддержке Сайта Заказчика, указанного в Приложении № 1, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать Услуги в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

2.2. Состав, тариф, ежемесячная стоимость, объем включенных нормо-часов, время реакции и особенности оказания Услуг определяются Приложением № 1 и Приложением № 2.

2.3. Услуги оказываются как процесс технического сопровождения и поддержки. Если в Приложении или заявке прямо не согласован конкретный отчуждаемый результат, Исполнитель не принимает на себя обязанность создать новый самостоятельный объект, передать исключительные права, обеспечить непрерывную безотказную работу Сайта либо гарантировать коммерческие показатели Заказчика.

2.4. Все услуги, не указанные в тарифе, не входящие в оплаченные нормо-часы либо требующие привлечения дополнительных специалистов, лицензий, сервисов, платных модулей, хостинга, домена, API, SMS, облачных сервисов, нейросетевых сервисов или иных сторонних ресурсов, выполняются и оплачиваются отдельно по согласованной смете/счету.

2.5. При противоречии между текстом Договора, Приложениями, заявкой, перепиской и счетом применяется следующий приоритет: Договор, затем дополнительное соглашение, затем Приложение, затем счет/смета, затем заявка и переписка Сторон.

3. Порядок оказания Услуг и постановки задач

3.1. Заказчик направляет задачи по электронной почте, указанной в реквизитах Сторон, через согласованную CRM/систему задач, ЭДО либо иной письменно подтвержденный канал связи. Устные поручения, сообщения в мессенджерах и телефонные договоренности подлежат фиксации в письменном виде; при отсутствии такой фиксации Исполнитель вправе не приступать к выполнению задачи.

3.2. Задача должна содержать достаточное описание проблемы или поручения, ссылку на страницу/раздел Сайта, желаемый результат, исходные материалы, доступы, скриншоты, тексты ошибок, приоритет и срок, если срок критичен для Заказчика.

3.3. После получения задачи Исполнитель проводит предварительную оценку трудозатрат, сроков, необходимости дополнительных данных и возможности выполнения в рамках тарифа. Оценка трудозатрат является предварительной, если Исполнитель прямо не указал, что оценка окончательная.

3.4. Исполнитель приступает к задаче после получения подтверждения Заказчика, поступления оплаты, предоставления необходимых доступов и исходных данных. Если задача входит в абонентскую поддержку и не требует отдельной сметы, подтверждением считается постановка задачи уполномоченным представителем Заказчика.

3.5. Срок выполнения задачи начинает течь только после получения Исполнителем всей необходимой информации, материалов, доступов и оплаты, если задача оплачивается отдельно. Время ожидания ответа Заказчика, стороннего подрядчика, хостинг-провайдера, регистратора, разработчика CMS, платежной системы или иного третьего лица в срок выполнения не включается.

3.6. Если в ходе выполнения задачи выявлены обстоятельства, увеличивающие трудозатраты или стоимость, Исполнитель уведомляет Заказчика и вправе приостановить выполнение до согласования новой оценки. Фактически затраченное до приостановки время засчитывается в нормо-часы либо оплачивается отдельно.

3.7. Если Заказчик снимает задачу после начала ее выполнения, Заказчик оплачивает фактически затраченное время и расходы Исполнителя. Такое время списывается из включенных нормо-часов, а при их недостаточности оплачивается по счету Исполнителя в течение 3 рабочих дней.

3.8. Если Заказчик не отвечает на уточняющие вопросы, не предоставляет материалы, согласования или доступы более 3 рабочих дней, задача ставится на паузу. После возобновления она включается в очередь заново, а срок выполнения определяется с учетом текущей загрузки специалистов Исполнителя.

3.9. Исполнитель вправе самостоятельно определять способ, инструменты, последовательность, состав специалистов и технологию оказания Услуг, если иное прямо не согласовано Сторонами.

3.10. Работы повышенной срочности, работы вне рабочего времени, аварийные работы, работы в выходные и праздничные дни выполняются только при наличии технической возможности и оплачиваются отдельно по повышающему коэффициенту, согласованному Сторонами в счете/смете.

4. SLA, резервные копии и ограничения технической поддержки

4.1. Время реакции, указанное в Приложении № 1, является максимальным сроком первичной реакции в рабочее время при условии поступления задачи через согласованный канал связи и наличия у Исполнителя всех необходимых доступов.

4.2. Срок устранения неисправности зависит от характера неисправности, доступности инфраструктуры, CMS, хостинга, регистратора, внешних сервисов, наличия резервных копий, полноты исходных данных и действий Заказчика/третьих лиц. Время реакции не является гарантированным сроком восстановления или выполнения задачи.

4.3. Резервное копирование выполняется с периодичностью, указанной в Приложении № 1, при наличии технической возможности, достаточного объема дискового пространства, корректных доступов и работоспособности хостинга/серверной инфраструктуры.

4.4. Исполнитель не гарантирует возможность восстановления Сайта из резервной копии, если резервная копия повреждена, отсутствует по причинам вне контроля Исполнителя, хостинг/сервер ограничивает создание копий, Заказчик изменил или удалил файлы/базы данных, либо третьи лица внесли изменения без согласования с Исполнителем.

4.5. Резервные копии, созданные Исполнителем, хранятся в течение оплаченного расчетного периода и 5 рабочих дней после его окончания, если иное не указано в Приложении. При неоплате следующего периода Исполнитель вправе прекратить хранение и удалить резервные копии без дополнительного уведомления, если Заказчик не оплатил отдельное хранение.

4.6. В Услуги не входит постоянное круглосуточное администрирование серверов, защита от DDoS-атак, аудит информационной безопасности, юридическая экспертиза контента, разработка нового сайта, капитальная переработка архитектуры, перенос на новый хостинг, обновление лицензий, покупка платных модулей и иные работы, прямо не включенные в тариф.

5. Стоимость Услуг и порядок расчетов

5.1. Стоимость Услуг включает компенсацию издержек Исполнителя, резервирование специалистов под проект Заказчика и вознаграждение Исполнителя за оказанные Услуги.

5.2. Ежемесячная стоимость Услуг, количество включенных нормо-часов и тариф указываются в Приложении № 1. Абонентская плата не зависит от фактического количества обращений Заказчика в расчетном периоде и уплачивается за готовность Исполнителя оказывать Услуги, резервирование ресурсов и выполнение задач в пределах тарифа.

5.3. Заказчик оплачивает Услуги на условиях 100% предоплаты. Оплата первого расчетного периода производится в течение 3 календарных дней с даты выставления счета. Дальнейшая ежемесячная оплата производится не позднее 1-го числа оплачиваемого расчетного периода, если счетом или Приложением не установлен иной срок.

5.4. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг, приостановить оказание Услуг, не регистрировать новые задачи и не передавать результаты до поступления полной оплаты соответствующего расчетного периода и погашения просроченной задолженности.

5.5. Если Договор заключен не с первого числа месяца, стоимость первого и последнего расчетного периода может рассчитываться пропорционально календарным дням оказания услуг либо по правилам Приложения № 2. Стоимость одного дня рассчитывается по формуле: ежемесячная стоимость / количество календарных дней в месяце × количество дней оказания услуг.

5.6. Неиспользованные нормо-часы не переносятся на следующие расчетные периоды, не компенсируются денежными средствами и не уменьшают стоимость последующих периодов, если иное прямо не согласовано Сторонами письменно.

5.7. При превышении включенных нормо-часов дальнейшее выполнение задач осуществляется по отдельному счету/смете либо переносится на следующий расчетный период по согласованию Сторон. Исполнитель вправе приостановить выполнение задач до оплаты дополнительных работ.

5.8. Стоимость сторонних сервисов, доменов, хостинга, платных модулей, лицензий, SSL-сертификатов, API, банковских комиссий и иных расходов третьих лиц не входит в стоимость Услуг и оплачивается Заказчиком самостоятельно либо компенсируется Исполнителю дополнительно.

5.9. Стоимость Услуг указана в российских рублях. Исполнитель применяет специальный налоговый режим «Автоматизированная упрощенная система налогообложения». НДС не предъявляется, за исключением случаев, прямо предусмотренных налоговым законодательством Российской Федерации. При изменении налогового режима Исполнителя или законодательства порядок налогообложения и стоимость Услуг могут быть актуализированы на будущие расчетные периоды.

5.10. Исполнитель вправе изменить стоимость Услуг на будущие расчетные периоды, письменно уведомив Заказчика не менее чем за 30 календарных дней. Оплата счета за новый период означает согласие Заказчика с измененной стоимостью. При несогласии Заказчик вправе отказаться от дальнейшего обслуживания после окончания оплаченного периода с соблюдением раздела 8 Договора.

6. Сдача-приемка Услуг

6.1. По окончании расчетного периода Исполнитель направляет Заказчику акт оказанных услуг и, при необходимости, отчет о выполненных работах в электронном виде по электронной почте, через ЭДО или иной согласованный канал связи.

6.2. Заказчик обязан в течение 3 рабочих дней с даты направления акта подписать акт либо направить мотивированный письменный отказ с конкретным перечнем замечаний, ссылками на условия Договора/заявки и описанием недостатков.

6.3. Если Заказчик в установленный срок не подписал акт и не направил мотивированный отказ, Услуги считаются оказанными надлежащим образом, в полном объеме и принятыми Заказчиком без

замечаний. Акт считается подписанным в одностороннем порядке Исполнителем и является надлежащим основанием для расчетов.

6.4. Замечания принимаются только в отношении конкретных действий Исполнителя, входящих в согласованный объем Услуг. Не являются мотивированным отказом общие фразы: «не принято», «не устроило», «сайт работает плохо», «нет результата», «не нравится», если они не содержат конкретного описания нарушения условий Договора.

6.5. Обоснованные замечания, возникшие по вине Исполнителя и относящиеся к согласованному объему Услуг, устраняются Исполнителем в разумный срок, но не более 10 рабочих дней, если иной срок не обусловлен технической сложностью, действиями третьих лиц или необходимостью получения дополнительных данных.

6.6. Наличие замечаний по отдельной задаче не освобождает Заказчика от оплаты расчетного периода, иных выполненных задач и работ, не связанных с такими замечаниями.

7. Права и обязанности Исполнителя

7.1. Исполнитель обязуется оказывать Услуги добросовестно, профессионально и в объеме, согласованном Договором, Приложениями и подтвержденными заявками.

7.2. Исполнитель обязуется обеспечивать разумную сохранность полученных от Заказчика доступов и не передавать их третьим лицам, не привлеченным к исполнению Договора.

7.3. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг и/или приостановить их оказание при отсутствии оплаты, доступов, материалов, согласований, ответов Заказчика, а также при наличии действий Заказчика или третьих лиц, препятствующих оказанию Услуг.

7.4. Исполнитель вправе привлекать субисполнителей, работников, подрядчиков и консультантов без дополнительного согласия Заказчика. Исполнитель отвечает за действия привлеченных лиц в пределах своей ответственности по Договору.

7.5. Исполнитель вправе размещать на своем сайте, в портфолио, коммерческих предложениях и презентациях наименование, логотип и ссылку на сайт Заказчика как на проект, находящийся на сопровождении, если Заказчик письменно не запретил такое размещение.

7.6. Исполнитель вправе разместить в футере Сайта или ином технически допустимом месте текстовую ссылку на сайт Исполнителя olimp.ltd либо указание «техническая поддержка — Олимп». Если Заказчик требует отказаться от такого размещения или удалить ссылку, Заказчик оплачивает дополнительный счет Исполнителя в размере 10 000 рублей за компенсацию маркетинговых и организационных издержек, если иное не согласовано Сторонами.

7.7. Исполнитель вправе отказать в выполнении задачи, если она противоречит законодательству, условиям использования сторонних сервисов, правилам хостинг-провайдера, может нарушить права третьих лиц, повлечь блокировку Сайта, ухудшить безопасность либо создать риск привлечения Исполнителя к ответственности.

7.8. Исполнитель вправе временно ограничить выполнение работ, требующих доступа к персональным данным, коммерческой тайне, платежным данным, медицинским, образовательным, финансовым или иным регулируемым данным, если Заказчик не предоставил необходимые правовые основания, согласия, политики, поручения или заверения.

8. Права и обязанности Заказчика

8.1. Заказчик обязуется своевременно оплачивать Услуги, дополнительные работы, расходы и неустойку в порядке, установленном Договором.

8.2. Заказчик обязуется до начала оказания Услуг предоставить Исполнителю актуальные и достаточные доступы: к CMS с правами администратора, FTP/SFTP/SSH, панели хостинга, базе данных, домену/регистратору, Яндекс.Метрике, Яндекс.Вебмастеру, Google Search Console, почтовым сервисам, платежным и иным интеграциям, если они необходимы для выполнения конкретных задач.

8.3. Заказчик гарантирует, что предоставленные доступы получены законно, передаются Исполнителю правомерно и достаточны для выполнения Услуг. Заказчик несет риск невозможности оказания Услуг, ошибок, задержек и дополнительных расходов, вызванных недостаточными, устаревшими, ошибочными или ограниченными доступами.

8.4. Заказчик обязуется своевременно продлевать и оплачивать доменное имя, хостинг, SSL-сертификаты, лицензии CMS, плагины, модули, почтовые сервисы, облачные сервисы и иные сторонние ресурсы, необходимые для функционирования Сайта.

8.5. Заказчик обязуется не изменять самостоятельно и не поручать третьим лицам без предварительного письменного согласования с Исполнителем файлы, код, базу данных, CMS, плагины, шаблоны, мета-данные, robots.txt, sitemap.xml, настройки сервера, DNS, SSL, хостинга, почты, счетчиков, форм обратной связи и интеграций, если такие изменения могут повлиять на работу Сайта или выполнение Услуг.

8.6. В случае вмешательства Заказчика или третьих лиц в Сайт, CMS, сервер, хостинг, домен, код, базу данных, контент, настройки безопасности или интеграции без согласования с Исполнителем все гарантии Исполнителя по соответствующим работам прекращаются, а диагностика, восстановление, повторная настройка и устранение последствий оплачиваются дополнительно.

8.7. Заказчик обязуется назначить одного ответственного представителя для взаимодействия с Исполнителем и письменно уведомлять Исполнителя о замене такого представителя. Действия, согласования и поручения ответственного представителя считаются действиями Заказчика.

8.8. Заказчик обязуется проверять результаты задач, акты, отчеты, сметы, запросы на согласование и иные документы в установленные Договором сроки. Молчание Заказчика в случаях, прямо предусмотренных Договором, признается согласованием/приемкой.

8.9. Заказчик вправе проверять ход оказания Услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя и не препятствуя оказанию Услуг.

9. Срок действия, минимальный срок обслуживания и прекращение Договора

9.1. Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и действует 12 месяцев. Если ни одна из Сторон не направит другой Стороне письменное уведомление о прекращении Договора не менее чем за 30 календарных дней до окончания срока его действия, Договор автоматически продлевается на каждый последующий срок 12 месяцев на тех же условиях, если Стороны письменно не согласовали иное.

9.2. Минимальный оплачиваемый срок обслуживания по Договору составляет 3 расчетных периода с даты начала оказания Услуг, если иной минимальный срок не указан в Приложении. Данное условие связано с резервированием специалистов, первичной настройкой, вводом проекта в сопровождение и организационными расходами Исполнителя.

9.3. Заказчик вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора с учетом статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации при условии: письменного уведомления Исполнителя не менее чем за 90 календарных дней до предполагаемой даты прекращения, оплаты всех оказанных Услуг, оплаты фактически понесенных расходов Исполнителя, оплаты дополнительных работ, неустойки, а также оплаты абонентской платы за весь период уведомления.

9.4. Одностороннее уведомление Заказчика о прекращении Договора «с сегодняшнего дня», «с завтрашнего дня», «с даты письма» либо с иной датой, нарушающей 90-дневный срок уведомления, не прекращает обязанность Заказчика оплатить период уведомления, фактически оказанные Услуги, понесенные расходы и минимальный оплачиваемый срок обслуживания.

9.5. Если Заказчик фактически прекращает взаимодействие, блокирует доступы, передает Сайт другому подрядчику, удаляет Исполнителя из систем, не предоставляет задачи либо иным образом делает оказание Услуг невозможным до истечения срока уведомления, это не освобождает Заказчика от оплаты периода уведомления, задолженности и фактически понесенных расходов Исполнителя.

9.6. Исполнитель вправе отказаться от Договора, уведомив Заказчика не менее чем за 30 календарных дней, при условии возмещения Заказчику убытков в пределах, установленных законом и настоящим Договором, если иное основание для немедленного прекращения не предусмотрено Договором.

9.7. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг и/или отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке с уведомлением Заказчика при просрочке оплаты более 5 календарных дней, непредоставлении доступов/материалов более 10 рабочих дней, незаконности поручений Заказчика, угрозе безопасности Сайта, нарушении Заказчиком исключительных прав, законодательства о персональных данных, рекламы, информации или иных обязательных требований.

9.8. При прекращении Договора Стороны в течение 10 рабочих дней производят окончательные взаиморасчеты. До полного погашения задолженности Исполнитель вправе удерживать результаты, отчеты, исходные материалы, резервные копии и иные материалы, созданные или находящиеся у Исполнителя в связи с оказанием Услуг, в пределах, допустимых законодательством.

10. Ответственность Сторон и ограничения ответственности Исполнителя

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

10.2. При просрочке оплаты Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1% от суммы просроченного платежа за каждый календарный день просрочки, начиная с первого дня просрочки и по день фактической оплаты включительно. Уплата пени не освобождает Заказчика от оплаты основного долга и иных платежей.

10.3. За нарушение срока предоставления материалов, доступов, согласований, подписания актов или иных встречных обязанностей Заказчика сроки оказания Услуг соразмерно переносятся, Исполнитель освобождается от ответственности за просрочку, а абонентская плата за соответствующий период не уменьшается.

10.4. Исполнитель не несет ответственности за перебои, ошибки, потерю данных, блокировки, снижение доступности, заражение вредоносным кодом, отказ сервисов, утрату позиций, лидов, заказов, прибыли или иных показателей, если они вызваны обстоятельствами вне разумного контроля Исполнителя: действиями/бездействием Заказчика, работников Заказчика, третьих лиц, хостинг-провайдера, регистратора, разработчиков CMS, платежных систем, банков, поисковых систем, операторов связи, государственных органов, вредоносными атаками, уязвимостями CMS/плагинов, просроченными лицензиями, неоплатой домена/хостинга/сервисов либо изменениями законодательства или правил внешних площадок.

10.5. Исполнитель не несет ответственности за точность, законность, достоверность, полноту и актуальность материалов Заказчика, а также за последствия размещения таких материалов на Сайте.

10.6. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю клиентов, снижение выручки, остановку бизнеса, репутационные потери, штрафы третьих лиц, санкции площадок, поисковых систем и государственных органов, если такие последствия не вызваны прямыми виновными действиями Исполнителя, доказанными в установленном порядке.

10.7. Совокупная ответственность Исполнителя по всем требованиям Заказчика, связанным с Договором, ограничивается размером фактически уплаченной Заказчиком абонентской платы за 1 последний оплаченный расчетный период, в котором произошло нарушение. Данное ограничение не применяется в случаях, когда императивная норма закона прямо запрещает ограничение ответственности.

10.8. Исполнитель не несет ответственности за невозможность выполнения Услуг из-за отсутствия у Заказчика прав на Сайт, домен, контент, программное обеспечение, изображения, тексты, товарные знаки, базы данных, модули, плагины или иные объекты.

10.9. Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки, расходы, штрафы, судебные расходы и требования третьих лиц, возникшие вследствие незаконности материалов Заказчика, отсутствия прав/согласий/лицензий, нарушения Заказчиком законодательства о рекламе, персональных данных, информации, защите прав потребителей, интеллектуальных правах, лицензируемой деятельности или иных обязательных требований.

10.10. Стороны подтверждают, что размер неустойки установлен ими добровольно, с учетом предпринимательского характера отношений, необходимости обеспечения платежной дисциплины и резервирования ресурсов Исполнителя.

11. Гарантийные обязательства и порядок устранения ошибок

11.1. Исполнитель без дополнительной оплаты устраняет ошибки, допущенные по его вине при выполнении конкретной задачи, если Заказчик заявил о такой ошибке в течение 10 рабочих дней с даты приемки соответствующей задачи или расчетного периода.

11.2. Гарантийное устранение распространяется только на ошибки, возникшие непосредственно в результате действий Исполнителя и относящиеся к согласованному объему работ.

11.3. Гарантийные обязательства не применяются, если после выполнения задачи Заказчик, его сотрудники или третьи лица изменили Сайт, CMS, хостинг, базу данных, код, контент, настройки, доступы, плагины, модули или иные элементы, влияющие на результат работы Исполнителя.

11.4. Гарантийные обязательства не применяются при заражении вредоносным кодом, атаках, взломах, сбоях хостинга, недоступности домена, просроченных лицензиях, обновлениях CMS/плагинов, несовместимости программного обеспечения, действиях внешних сервисов, ошибках Заказчика, неоплате Услуг или отсутствии необходимых доступов.

11.5. Восстановление Сайта, удаление вредоносного кода, расследование инцидента, перенос Сайта, обновление CMS/модулей, настройка защиты и устранение последствий действий третьих лиц выполняются в рамках тарифа только при наличии включенных нормо-часов и технической возможности; при превышении нормо-часов оплачиваются дополнительно.

12. Материалы, контент, лицензии и соответствие законодательству

12.1. Заказчик самостоятельно отвечает за законность своей деятельности, наличие лицензий, разрешений, уведомлений, согласий, политик, публичных оферт, обязательной информации на Сайте, маркировок рекламы, прав на контент и соблюдение специальных требований, применимых к деятельности Заказчика.

12.2. Заказчик гарантирует, что передаваемые Исполнителю тексты, изображения, видео, аудио, логотипы, товарные знаки, базы данных, программные компоненты, прайс-листы, персональные данные и иные материалы принадлежат Заказчику либо используются им на законном основании.

12.3. Исполнитель не осуществляет юридическую экспертизу деятельности Заказчика, контента, рекламных материалов, пользовательских соглашений, политик обработки персональных данных, офферт, лицензий и иных документов, если такая юридическая проверка отдельно не согласована и не оплачена.

12.4. Если Исполнитель выявит очевидные признаки незаконности материалов или поручений Заказчика, Исполнитель вправе отказаться от их размещения/исполнения до получения письменных подтверждений Заказчика и/или документов, подтверждающих правомерность размещения.

13. Персональные данные

13.1. Если в связи с оказанием Услуг Исполнитель получает доступ к персональным данным, размещенным, собираемым или обрабатываемым через Сайт, Заказчик является оператором персональных данных, а Исполнитель обрабатывает персональные данные по поручению Заказчика исключительно в целях технической поддержки Сайта.

13.2. Заказчик подтверждает наличие законных оснований для обработки персональных данных, включая необходимые согласия субъектов персональных данных, политики, уведомления, локальные документы, договоры и иные документы, требуемые Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

13.3. Поручение Заказчика на обработку персональных данных включает следующие действия Исполнителя: доступ, просмотр, запись, систематизация, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача в пределах технически необходимых действий, блокирование, удаление, уничтожение и иные операции, объективно необходимые для оказания Услуг.

13.4. Цель обработки персональных данных Исполнителем: диагностика, техническая поддержка, устранение ошибок, резервное копирование, восстановление работоспособности, настройка форм, почты, интеграций и иных элементов Сайта.

13.5. Перечень персональных данных определяется фактическим составом данных, к которым Заказчик предоставляет доступ Исполнителю в CMS, базе данных, формах заявок, почтовых сервисах, CRM и иных системах. Заказчик обязан не предоставлять Исполнителю избыточные персональные данные.

13.6. Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных, принимать необходимые и достаточные организационные и технические меры в пределах своей зоны ответственности, не использовать персональные данные в целях, не связанных с Договором, и уведомлять Заказчика о выявленных инцидентах в разумный срок после их обнаружения.

13.7. Ответственность перед субъектами персональных данных за правомерность поручения, состав данных, основания обработки, содержание форм, политик, согласий и уведомлений несет Заказчик как оператор персональных данных, если нарушение не вызвано виновными действиями Исполнителя.

14. Интеллектуальные права

14.1. Исключительные права на ранее созданные Исполнителем методики, шаблоны, наработки, программные решения, библиотеки, модули, скрипты, инструкции, чек-листы, внутренние инструменты и ноу-хау Исполнителя Заказчику не передаются.

14.2. Если в рамках Договора Исполнитель создает для Заказчика отдельные результаты интеллектуальной деятельности, такие результаты предоставляются Заказчику для использования на Сайте после полной оплаты соответствующих работ, если иное прямо не согласовано Сторонами в отдельном соглашении.

14.3. Передача исключительных прав, исходных файлов дизайна, исходного кода, макетов, логики, документации, учетных записей, репозиторий, настроек и иных материалов осуществляется только при наличии прямого письменного соглашения Сторон и полной оплаты соответствующих работ.

14.4. Заказчик не вправе удалять указание об Исполнителе, копировать, отчуждать, передавать третьим лицам, использовать вне Сайта либо модифицировать элементы, права на которые принадлежат Исполнителю или третьим лицам, без соответствующего согласия правообладателя.

15. Конфиденциальность

15.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность коммерческой, технической, финансовой, организационной и иной информации, полученной в связи с исполнением Договора, если такая информация не является общедоступной.

15.2. К конфиденциальной информации относятся доступы, пароли, ключи, токены, сведения о структуре Сайта, уязвимостях, бизнес-процессах, клиентах, заявках, внутренних системах, переписке и иных непубличных данных Сторон.

15.3. Обязанность конфиденциальности действует в течение срока Договора и 5 лет после его прекращения, если больший срок не установлен законом или отдельным соглашением.

15.4. Не является нарушением конфиденциальности передача информации работникам, субисполнителям, консультантам и представителям Стороны, которым такая информация необходима для исполнения Договора, при условии принятия разумных мер по сохранению конфиденциальности.

16. Форс-мажор

16.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, то есть чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами.

16.2. К таким обстоятельствам могут относиться пожары, наводнения, военные действия, массовые беспорядки, забастовки, эпидемии, акты государственных органов, отключения электроэнергии и связи, глобальные сбои инфраструктуры, блокировки сервисов, санкционные ограничения, массовые кибератаки и иные обстоятельства вне разумного контроля Стороны.

16.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения, уведомляет другую Сторону в течение 10 календарных дней с даты, когда ей стало известно о таких обстоятельствах. Исполнение обязательств переносится на срок действия таких обстоятельств и устранения их последствий.

16.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 60 календарных дней подряд, каждая Сторона вправе инициировать прекращение Договора, при этом Заказчик оплачивает фактически оказанные Услуги, понесенные расходы и задолженность.

17. Претензионный порядок и разрешение споров

17.1. Все споры и разногласия Стороны стремятся урегулировать путем переговоров и обмена письменными претензиями.

17.2. Обязательный претензионный порядок составляет 30 календарных дней с даты получения претензии. Претензия направляется по юридическому/почтовому адресу Стороны, через ЭДО либо иным способом, позволяющим подтвердить факт направления и получения.

17.3. При недостижении соглашения спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Московской области, если иной суд не является исключительно компетентным по императивным нормам процессуального законодательства Российской Федерации.

17.4. Расходы на юридическую помощь, госпошлину, нотариальные действия, экспертизы, почтовые расходы и иные судебные/досудебные расходы взыскиваются со Стороны, нарушившей обязательства, в порядке, установленном законодательством.

18. Электронный документооборот, уведомления и юридическая сила переписки

18.1. Стороны признают юридическую силу документов, уведомлений, заявок, согласований, актов, счетов, отчетов и иной переписки, направленных с электронных адресов, указанных в реквизитах Сторон, через ЭДО, CRM/систему задач или иной письменно согласованный канал связи.

18.2. Электронные сообщения, направленные с адресов и учетных записей Сторон, признаются подписанными простой электронной подписью соответствующей Стороны, если из содержания сообщения возможно определить отправителя и волю Стороны.

18.3. Документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью через оператора ЭДО, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью и заверенным печатью, если печать применяется Стороной.

18.4. Сторона, изменившая электронный адрес, почтовый адрес, банковские реквизиты, ответственного представителя или доступы, обязана уведомить другую Сторону в течение 3 рабочих дней. До получения уведомления сообщения, направленные по ранее указанным реквизитам, считаются надлежащими.

18.5. Уведомления о расторжении, существенном нарушении, претензии, требования об оплате задолженности и иные юридически значимые сообщения направляются способом, позволяющим подтвердить отправку и получение: ЭДО, заказное письмо, курьерская доставка, электронная почта с подтверждением отправки, если такая почта указана в реквизитах Сторон.

19. Заключительные положения

19.1. Все Приложения, счета, акты, согласованные сметы и дополнительные соглашения являются неотъемлемой частью Договора.

19.2. Изменения и дополнения к Договору действительны при условии их письменного оформления, включая электронный документ или обмен электронными сообщениями, если из них следует согласованная воля обеих Сторон.

19.3. Недействительность отдельного положения Договора не влечет недействительность остальных положений. Стороны обязуются заменить недействительное положение действительным, максимально близким по экономическому и правовому смыслу.

19.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны. При подписании через ЭДО количество экземпляров не ограничивается техническими особенностями ЭДО.



ОЛИМП

☎ 8(495)649-66-80

✉ MAIL@OLIMP.LTD

🌐 OLIMP.LTD

20. Адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель Милюков
Михаил Андреевич
ОГРНИП 307501818600027
ИНН 501810550640
Расчетный счет: 40802810300000117625
Банк: АО «ТБанк»
Корр. счет: 30101810145250000974
БИК: 044525974
Юридический/почтовый адрес: 141080, Россия,
Московская область, город Королев, проспект
Космонавтов, 47/16, ТК «Звездный», 5 этаж,
офис 647 «Олимп»
Телефон: +7 (495) 649-66-80
E-mail: mail@olimp.ltd

_____/Милюков М.А./

Заказчик:

Выберите элемент [УКАЗАТЬ]

ОГРН [УКАЗАТЬ]

ИНН [УКАЗАТЬ]

Расчетный счет: [УКАЗАТЬ]

Банк: [УКАЗАТЬ]

Корр. счет: [УКАЗАТЬ]

БИК: [УКАЗАТЬ]

Юридический/почтовый адрес: [УКАЗАТЬ]

Телефон: [УКАЗАТЬ]

E-mail: [УКАЗАТЬ]

_____/Ф.И.О./

Тариф, стоимость и уровень предоставления услуг

Адрес сайта: Адрес сайта

Наименование работ (ежемесячно)	
Ежемесячная оплата	Сумма рублей
Техническая поддержка сайта	
Профессиональная техническая консультация	с 09:00 до 18:00 по будням
Мониторинг работоспособности сайта	Да
Резервное копирование сайта	Ежемесячно
Управление почтовым сервисом, помощь в настройке	Да
Устранение ошибок и технических сбоев, вызванных заражением вирусами	Да
Диагностика и удаление вредоносных программ	Да
Контакт с хостинг-провайдером от имени владельца сайта	Да
Уровень сервиса	
Время реакции на обращение*	48 часов
Количество нормо-часов всех специалистов в месяц	10

* Время реакции зависит от текущей загрузки специалистов, полноты заявки, доступности сайта/хостинга и наличия доступов. На практике реакция может быть быстрее. Время реакции не является сроком полного выполнения задачи.

* Все работы выполняются в пределах оплаченного тарифа и нормо-часов. Работы сверх лимита, срочные работы, работы вне рабочего времени, покупка лицензий, модулей, сервисов, хостинга и иных ресурсов оплачиваются отдельно.

Исполнитель: _____ /Милюков М.А./

Заказчик: _____ / Ф.И.О./

Описание уровня сервиса и правила постановки задач

1. Профессиональная техническая консультация включает ответы на вопросы Заказчика, связанные с функционированием Сайта, CMS, хостинга, почты, домена, резервного копирования и иных технических элементов в пределах выбранного тарифа.

2. Мониторинг работоспособности сайта осуществляется программными средствами Исполнителя при наличии технической возможности. При обнаружении недоступности Сайта Исполнитель уведомляет Заказчика и предпринимает разумные действия по диагностике и восстановлению в рабочее время.

3. Резервное копирование сайта и базы данных выполняется с периодичностью, указанной в Приложении № 1. Первичная настройка резервного копирования, проверка объема хранилища и тестовая диагностика учитываются в нормо-часах первого расчетного периода.

4. Управление почтовым сервисом и помощь в настройке включают консультации и техническую поддержку в рамках доступов и возможностей почтового сервиса/хостинг-провайдера. Исполнитель не отвечает за ограничения, блокировки и сбои сторонних почтовых сервисов.

5. Контакт с хостинг-провайдером от имени владельца сайта осуществляется при условии, что Заказчик предоставил Исполнителю доступы, полномочия и сведения, необходимые для такого взаимодействия.

6. Размещение текстовой информации: одна страница равна тексту на странице А4 шрифтом 12 кегль без сложной верстки, юридической проверки и глубокой редакторской переработки, если иное не согласовано отдельно.

7. Изменение функциональных возможностей сайта включает правки, требующие программирования, только в пределах нормо-часов и технической возможности текущей CMS/архитектуры. Разработка нового функционала, интеграции и сложная переработка архитектуры оцениваются отдельно.

8. Добавление и изменение разделов сайта включает действия, выполняемые через административную панель, при условии предоставления Заказчиком текстов, изображений, структуры, ссылок и согласования необходимых материалов.

9. Изменение графических элементов дизайна сайта выполняется в пределах нормо-часов. Создание нового фирменного стиля, UX/UI-проектирование, подготовка исходников и сложные макеты оплачиваются отдельно.

10. В нормо-часы включается работа всех специалистов Исполнителя, необходимая для оказания услуг: менеджера, технического специалиста, программиста, дизайнера, тестировщика, администратора, а также время на постановку, уточнение, коммуникации, тестирование и отчетность.

11. Если включенные часы израсходованы, Заказчик может перенести задачи на следующий расчетный период либо заказать дополнительный объем работ. Дополнительные работы начинаются после согласования стоимости и оплаты счета.

12. Первый расчетный период начинается на следующий рабочий день после поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя и предоставления необходимых доступов. Третий и последующие

расчетные периоды ведутся с первого по последнее число календарного месяца, если Стороны не согласуют иное.

13. Для ускорения выполнения задачи Заказчик должен описывать проблему конкретно: что именно не работает, на какой странице, в каком браузере/устройстве, какие действия выполнялись, какой результат ожидался, какой фактический результат получен, какие сообщения об ошибках отображаются.

14. Формулировки «не работает», «плохо», «сделайте красиво», «надо срочно», «исправьте все» без конкретного описания не считаются достаточным техническим заданием. Исполнитель вправе запросить уточнения, а срок выполнения начинает течь после их получения.

15. При постановке задачи рекомендуется прикладывать скриншоты, видео с экрана, ссылки, тексты ошибок, доступы, исходные файлы, желаемый вариант результата и приоритет. Комплексные задачи должны быть разделены на отдельные этапы.

16. Исполнитель вправе отклонить или вынести на отдельную оценку задачу, если она выходит за рамки тарифа, требует разработки нового функционала, участия сторонних сервисов, покупки лицензий, юридической экспертизы, копирайтинга, дизайна, SEO, рекламы или иных услуг, не включенных в техническую поддержку.

Исполнитель: _____ /Милюков М.А./

Заказчик: _____ / **Ф.И.О.** /