# ДОГОВОР №86

# на оказание услуг технической поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Москва** | **30 октября 2013 г.** |

**ООО «Сладкая Жизнь»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**,в лице Генерального директора Шитова Дмитрия Александровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**ООО «Топлог»**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице Генерального директора Гладкова Константина Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны,

заключили настоящий договор о нижеследующем:

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

* 1. Проект – договор №27 от 17 июля 2010 г. на внедрение информационной системы управления складом.
  2. Система – программное обеспечение для автоматизации процессов склада «TopLog WMS», разработанное на платформе «1С:Предприятие 8» и модифицированное в рамках Проекта.
  3. Объект – склад Заказчика, расположенный по адресу:
     1. Нижегородская область, г. Дзержинск, проспект Свердлова 65.
  4. Спецификация – документ, определяющий содержание, сроки и стоимость работ/услуг, выходящих за рамки гарантийного сопровождения. Форма спецификации приведена в **Приложении №1**.

## ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Предметом настоящего Договора является оказание Исполнителем Заказчику услуг технической поддержки, включающей гарантийное и дополнительные сопровождение Системы на Объекте. Перечень услуг технической поддержки приведен в разделе 4 настоящего Договора.
  2. Поддержка Заказчика осуществляется посредством консультирования по телефону, электронной почте и удаленного подключения специалистов Исполнителя к Системе, установленной на Объекте. По согласованию сторон поддержка может оказываться с выездом специалистов Исполнителя непосредственно на Объект Заказчика.
  3. Исполнитель осуществляет техническую поддержку всех функциональных блоков, которые относятся к Системе и ее изменениям и дополнениям, разработанным, установленным и протестированным сотрудниками Исполнителя в рамках Проекта.

## УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

* 1. Настоящий договор регламентирует три вида поддержки:
     1. Гарантийное сопровождение;
     2. Абонентское сопровождение (поддержка по негарантийным случаям);
     3. Дополнительно оплачиваемые услуги.
  2. Гарантийное сопровождение обеспечивает поддержку Системы при возникновении гарантийных случаев в течение установленного гарантийного срока.
  3. Абонентское сопровождение обеспечивает поддержку Системы по любым вопросам, выходящим за рамки гарантийной поддержки, и осуществляется на всем протяжении действия настоящего Договора.
  4. Дополнительно оплачиваемые услуги имеют разовый характер и оказываются Исполнителем по желанию Заказчика в рамках действия настоящего договора.
  5. Для Системы устанавливается гарантийный срок продолжительностью 12 (двенадцать) месяцев с момента окончания работ по Проекту. Исполнитель обеспечивает Заказчику гарантийное сопровождение Системы и предоставление обновлений Системы в течение гарантийного срока, начиная с момента окончания Проекта при условии полной оплаты Заказчиком работ Исполнителя по Проекту.
  6. В процессе эксплуатации Системы Заказчиком возможно появление проблемных или внештатных ситуаций, которые не могут быть устранены силами Заказчика и требуют вмешательства Исполнителя.
  7. Если причиной возникшей проблемной ситуации являются ошибки Системы или некорректные настройки Системы, выполненные сотрудниками Исполнителя, случай признается гарантийным, и Исполнитель бесплатно выполняет работы по устранению проблемной ситуации.
  8. Определение причин возникновения проблемной ситуации и признание случая гарантийным или негарантийным осуществляется в процессе ее устранения. Это отражается в отчете Исполнителя, который составляется по проблемной ситуации после выяснения ее причин.
  9. Если возникшая проблемная ситуация признана негарантийным случаем, на работы/услуги, выполненные/оказанные специалистами Исполнителя для выявления и устранения проблемной ситуации (телефонные переговоры, удаленное подключение к Системе, программная модификация Системы) составляется Спецификация в соответствии со ставками, приведенными в пункте 5 настоящего договора.
  10. Система может проходить плановый технический осмотр каждые полгода, включающий диагностические мероприятия, проверку логической и физической целостности данных Системы. После прохождения технического осмотра гарантия продлевается еще на полгода до следующего технического осмотра. На каждый технический осмотр предварительно утверждается Спецификация. Заказчик имеет право отказаться от прохождения технического осмотра. В этом случае гарантийный срок на систему после истечения 12 месяцев не продляется.

## ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

* 1. Услуги, оказываемые бесплатно в рамках гарантийного сопровождения:
     1. Исправление программных ошибок Системы;
     2. Исправление ошибок в настройках Системы, выполненных сотрудниками Исполнителя.
  2. Услуги, оказываемые в рамках абонентского сопровождения (объем услуг ограничен выбранным режимом сопровождения, пункт 5.1 настоящего Договора):
     1. Консультации по вопросам использования Системы и функциональным возможностям Системы;
     2. Консультации по созданию и настройке отчетов в Системе;
  3. Услуги, оказываемые за плату:
     1. Устранение последствий проблемных ситуаций, в случае если они были следствием не программной ошибки в Системе, а вызваны действиями пользователей Заказчика;
     2. Разработка и внедрение новых функциональных возможностей на действующей Системе;
     3. Консультации по вопросам использования Системы и функциональным возможностям Системы (в объеме, выходящим за рамки абонентского сопровождения);
     4. Консультации по созданию и настройке отчетов в Системе (в объеме, выходящем за рамки абонентского сопровождения);
     5. Выполнение задач по системному администрированию локальной сети и серверов Заказчика;
     6. Проведение обучения и инструктажа сотрудников Заказчика;
     7. Обеспечение поддержки с выездом специалистов Исполнителя на Объект;
     8. Предоставление обновлений Системы и установка Системы на новых объектах силами сотрудников Исполнителя;
     9. Устранение неполадок, вызванных действиями не сотрудников Исполнителя;
     10. Аудит настроек и доработок Системы, произведенных сотрудниками Заказчика, перед приемкой этих настроек и доработок на поддержку;
     11. Работы по установке и настройке сопутствующего программного обеспечения (платформа 1С:Предприятие, драйверы для принтеров этикеток, программное обеспечение для радиотерминалов и пр.) силами сотрудников Исполнителя.

## СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

* 1. Стоимость и объем услуг абонентского сопровождения определяется исходя из выбранного Заказчиком режима поддержки (режимы поддержки приведены в **Приложении №2**). Услуги оформляются в виде Спецификации на предстоящий месяц со 100% предоплатой. По запросу Заказчика режим поддержки может быть изменен, начиная с первого числа следующего квартала.
  2. Стоимость дополнительных услуг, перечисленных в п.4.3. настоящего Договора, определяется путем умножения трудозатрат специалистов Исполнителя на ставку специалистов Исполнителя, составляющую **2000 (две тысячи) рублей в час** (НДС не облагается на основании пп.26 п.2 ст.149 НК РФ).
  3. На все услуги, оказываемые за плату, составляются Спецификации. По окончании каждого календарного месяца составленные Спецификации закрываются актом сдачи-приемки.
  4. Заказчик осуществляет оплату услуг Исполнителя ежемесячно по счетам, выставляемым Исполнителем в срок не более, чем 5 (пять) банковских дней со дня подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных в течение месяца услуг.
  5. По Спецификациям, составленным на основании пунктов 4.2.2, 4.2.6 и 4.2.7 договора, Исполнитель вправе потребовать предоплаты в размере до 100%.

## ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

* 1. В случае возникновения необходимости обращения в службу поддержки, Заказчик связывается с ответственным сотрудником Исполнителя по телефону.
  2. Ответственный сотрудник Исполнителя регистрирует полученный Запрос и определяет приоритет в соответствии с таблицей приоритетов, приведенной в **Приложении №4** настоящего договора После чего приступает к анализу запроса в следующие сроки:
     1. Для запросов с приоритетом №1 или №2 в срок не более чем 10 минут с момента размещения Заказчиком запроса по телефону;
     2. Для запросов с приоритетом №3 или №4 в срок не более чем 15 минут с момента размещения Заказчиком запроса по телефону.
  3. В процессе анализа запроса ответственный сотрудник Исполнителя определяет причины возникшей проблемной ситуации и вырабатывает способы ее устранения (при необходимости Исполнителю может потребоваться удаленный доступ к Системе по VPN/RDP или передача файла выгрузки информационной базы Системы через ftp-ресурс или по электронной почте).
  4. Если в процессе анализа запроса выяснится, что существует решение, которое позволит обойти проблемную ситуацию временными средствами до предоставления итогового решения по Запросу, приоритет может быть понижен ответственным сотрудником Исполнителя по согласованию с ответственным сотрудником Заказчика.
  5. По требованию ответственного сотрудника Исполнителя Заказчик должен смоделировать ситуацию, связанную с некорректной работой системы на копии рабочей базы или прямо на рабочей базе. При невозможности воспроизведения ошибочной ситуации Заказчик должен предоставить Исполнителю описание ошибочной ситуации с указанием даты, времени её возникновения и снимками экранных форм.
  6. Устанавливаются следующие минимальные сроки устранения проблемной ситуации (выполнения Запроса) после ее анализа в течение одного часа с момента обращения:
     1. До 4-х часов. Если время на устранение проблемной ситуации занимает больше времени по причинам, приведенным в пункте 6.16, Исполнитель руководствуется сроками, описанными в Приложении №4, и уведомляет об этом Заказчика по электронной почте и назначает новую плановую дату выполнения Запроса.
     2. Плановая дата выполнения Запроса может быть не установлена, в случае если в ходе первичного анализа по предоставленной Заказчиком информации в запросе не удалось воспроизвести ошибку. В таком случае Исполнитель уведомляет Заказчика о неудачной попытке воспроизведения ошибочной ситуации.
  7. После установления причин ошибки и/или определения действий, необходимых для устранения проблемной ситуации, ответственный сотрудник Исполнителя по электронной почте информирует Заказчика и предоставляет обновление Системы или способ устранения проблемной ситуации, содержащий информацию о плане действий, которые необходимо предпринять Заказчику для устранения ошибки.
  8. Если Запрос классифицирован, как негарантийный случай, и в рамках устранения проблемной ситуации были оказаны услуги из пункта 4.2 настоящего договора, Исполнитель составляет документ Спецификация и передает его вместе с результатом работы.
  9. Сотрудники Заказчика устанавливают обновление или выполняют план действий, предложенный Исполнителем на основании письменных инструкций или под непосредственным руководством сотрудников Исполнителя.
  10. Заказчик обязан в течение 2-х рабочих дней с момента установки обновления и выполнения действий, описанных Исполнителем, проинформировать Исполнителя о том, что Запрос выполнен и проблемная ситуация устранена. Информирование Исполнителя осуществляется по электронной почте.
  11. Запрос может быть закрыт Исполнителем без подтверждения от Заказчика, если прошло более 5 (пяти) рабочих дней с момента согласованной с Заказчиком даты выполнения всех действий по Запросу, описанных Исполнителем.
  12. Решение по Запросу со стороны Исполнителя может быть отложено или сроки вынесения решения могут быть увеличены в следующих случаях:
      1. Необходимо время для повторения описанной проблемы на тестовой или рабочей базе Заказчика;
      2. Ситуацию невозможно смоделировать или продемонстрировать;
      3. Отсутствует удаленный доступ к тестовой или рабочей базе Заказчика;
      4. Заказчик не может предоставить достаточно или своевременно дополнительную информацию по Запросу;
      5. Заказчик выполняет действия в нарушение функциональных требований к использованию Системы.
  13. Решение по Запросу со стороны Исполнителя может быть не предоставлено по следующим основным причинам:
      1. Используется нелицензионная копия Системы;
      2. Вопрос выходит за рамки услуг технической поддержки по настоящему Договору.

В этом случае Запрос закрывается по причине невозможности предоставить решение.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги, указанные в настоящем Договоре, в период действия настоящего Договора и в сроки, обозначенные в Договоре.
  2. Заказчик обязуется оплачивать абонентскую стоимость технической поддержки в соответствии с выбранным режимом поддержки и дополнительные услуги Исполнителя по негарантийным случаям в размере и сроки, указанные в настоящем Договоре и Приложениях к нему.
  3. Исполнитель несет ответственность за качественное исполнение работ по настоящему договору и обязуется за свой счет и в минимальные сроки устранить результаты некорректных обновлений Системы, неправильных рекомендаций или предоставленных планов действий, которые привели к остановке или нестабильной работе Системы, если это не подпадает под действие пунктов 6.9 и 6.10 и не было вызвано ошибочными или умышленным действиями сотрудников Заказчика и пользователей Системы.
  4. Исполнитель понимает, что приоритет Запроса может не зависеть напрямую от его сложности, а определяется влиянием на бизнес Заказчика.
  5. Исполнитель предоставляет новые версии и пакеты обновления к используемой версии Системы Заказчика только с подробной инструкцией по установке на русском языке и несет ответственность за предоставленную информацию.
  6. Исполнитель обязан выполнять оповещение Заказчика о статусе Запроса согласно временным рамкам, указанным в пунктах 6.1 и 6.5.
  7. Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг по настоящему Договору, если Заказчик не оплатил завершенные Спецификации в течение одного месяца после подписания Акта сдачи-приемки.
  8. Аппаратное обеспечение и программное обеспечение третьих разработчиков, в том числе операционные системы, не являются объектом данного Договора до тех пор, пока иное отдельно не оговорено в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.
  9. Список ответственных сотрудников Заказчика, которые уполномочены обращаться с Запросами к Исполнителю указан в пункте 13.2 настоящего Договора. Заказчик понимает и несет ответственность за список ответственных сотрудников. Исполнитель вправе не обрабатывать Запросы в случае если они поступили от лиц не внесенных в список ответственных сотрудников Заказчика.
  10. Заказчик понимает, что обмен информацией при выполнении запросов по технической поддержке оказывается Исполнителем только по телефонной связи или посредством электронной почты. Вопросы и полученные ответы по другим видам связи не являются официальными запросами и не регистрируются. В случае выезда специалистов Исполнителя для оказания услуг технической поддержки непосредственно на территории Заказчика, соблюдение процедуры регистрации запросов на поддержку является обязательной.
  11. Заказчик отвечает за точное исполнение консультаций и плана действий предоставленного Исполнителем. Любые последствия ситуаций, возникших вследствие некорректного исполнения плана действий, лежат в области ответственности Заказчика.
  12. Заказчик обязан предоставить для Исполнителя удаленный доступ к тестовой или рабочей базе Системы для диагностики и разрешения сложных проблем. Заказчик обязан своевременно информировать Исполнителя об изменениях в порядке предоставления удаленного доступа к Системе. Заказчик понимает, что скорость выполнения Запроса напрямую зависит от возможности доступа к данным Заказчика.
  13. Заказчик понимает, что внесение изменений в рабочую базу Системы без информирования об этом Исполнителя может привести к увеличению сроков выполнения Запроса и снятия ответственности с Исполнителя за своевременное и согласованное выполнение Запроса.
  14. Исполнитель и Заказчик соглашаются и несут ответственность друг перед другом за выполнение всех процедур настоящего Договора.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. В случае невыполнения/ненадлежащего выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, Заказчик вправе отказаться от оплаты указанных в Договоре услуг, а в случае предварительной оплаты оказываемых услуг Исполнитель возвращает в десятидневный срок с момента предъявления требования Заказчика полную стоимость оплаченных и не оказанных/ненадлежаще оказанных услуг.
  2. В случае отказа Заказчика по каким-либо причинам от дальнейшего выполнения настоящего Договора, Заказчик обязан в десятидневный срок с момента требования Исполнителем оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг.
  3. В случае нарушения сроков оплаты Заказчик по требованию Исполнителя обязуется оплатить неустойку размере 0,1% за каждый день просрочки от стоимости неоплаченных услуг, но не более 10% от стоимости услуг, подлежащих оплате.
  4. В случае нарушения сроков оказания услуг Исполнитель по требованию Заказчика обязуется уплатить неустойку в размере 0,1% за каждый день просрочки от стоимости услуг по технической поддержке, но всего не более 10% от стоимости услуг.
  5. В случае, если невозможность исполнения Договора возникла по вине Заказчика, не оказанные услуги оплате не подлежат, и к Исполнителю не применяются штрафные санкции.
  6. Исполнитель не несет ответственности:
     1. За изменения, вносимые в аппаратно-программное обеспечение Системы силами Заказчика и/или третьими лицами, а также за функционал Системы, который затрагивается этими изменениями;
     2. За действия (бездействия) третьих лиц, повлекшие ограничения использования Системы;
     3. За сбои в работе Системы в ходе ее эксплуатации, утрату или невозможность пользования Заказчиком данными в случае, если это не является результатом некачественного или недобросовестного оказания Услуг по настоящему Договору.
  7. Заказчик отвечает за достоверность предоставляемой Исполнителю информации, в случае предоставления недостоверной информации, повлиявшей на оказание Услуг по настоящему Договору, Заказчик лишается права предъявлять претензии Исполнителю по оказанным Услугам и не освобождается от обязанности оплатить оказанные Услуги.

## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

* 1. Каждая из сторон обязана обеспечить защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной ей в ходе оказания услуг по настоящему Договору, от несанкционированного использования, распространения или публикации.
  2. Исполнитель гарантирует неразглашение информации о структуре предприятий и объектов Заказчика, его сотрудниках, а также о составе, значениях и технологии формирования и обработки данных на предприятии и объектах Заказчика.
  3. Исполнитель обязуется обеспечить защиту от копирования и передачи третьим лицам информационных баз данных Заказчика, используемых Исполнителем при выполнении и тестировании доработок.

## ФОРС-МАЖОР

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после его заключения, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.
  2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: пожар, землетрясения, военные действия, уличные беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, акты государственных или муниципальных органов.
  3. Наступление форс-мажорных обстоятельств соразмерно отодвигает исполнение обязательств сторон. Если срок действия форс-мажорных обстоятельств превышает 30 (тридцать) суток, то любая из сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом контрагента не менее чем за 5 (пять) суток до момента прекращения исполнения своих обязательств.
  4. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств ни одна из сторон не будет предъявлять другой стороне связанных с этим имущественных санкций (штрафы, убытки, упущенную выгоду и т.д.).

## СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

* 1. Договор вступает в силу со дня его подписания и действует в течение одного года с момента подписания.
  2. После истечения срока, указанного в пункте 11.1, Договор в дальнейшем ежегодно автоматически продлевается на тех же условиях на 12 (двенадцать) месяцев, если ни одна из сторон не уведомит другую в письменном виде за месяц до окончания очередного срока действия о своем намерении расторгнуть Договор или изменить его условия.
  3. Стороны вправе в любое время (по взаимному соглашению) направить письменное уведомление о прекращении действия договора не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до дня прекращения.

## ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Все споры, вытекающие из любых гражданских правоотношений по настоящему договору, в том числе по заключению, расторжению, изменению, признанию недействительным либо выполнению условий настоящего договора, рассматриваются согласно действующему законодательству РФ в Арбитражном суде по месту нахождения Истца.
  2. При возникновении у Исполнителя необходимости в дополнительных расходах, неучтенных настоящим Договором, они должны быть предварительно согласованы с Заказчиком и оформлены Дополнительным соглашением. В противном случае они не подлежат возмещению Заказчиком.
  3. Все изменения, дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.
  4. Об изменении банковских реквизитов, наличии других расчетных счетов, юридического или почтового адреса, либо предстоящей реорганизации (ликвидации) Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга в течение 5 (пяти) рабочих с момента принятия решения о реорганизации (ликвидации), открытии дополнительных расчетных счетов, либо изменения реквизитов и адреса. Неисполнение Стороной настоящего пункта лишает ее права ссылаться на то, что предусмотренные договором уведомления или платеж не были произведены надлежащим образом. Датой направления уведомления считается дата штемпеля предприятия связи о принятии письма или телеграммы или дата личного вручения уведомления Стороне.
  5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

* 1. Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

| **Контактное лицо и должность** | **Контактная информация** | **Доступность** |
| --- | --- | --- |
| **Служба поддержки** | [support@toplogwms.ru](mailto:support@toplogwms.ru) |  |

* 1. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

| **Контактное лицо и должность** | **Контактная информация** | **Доступность** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Заказчик ООО «Сладкая Жизнь плюс»**:

* + ИНН/КПП 5258054000/ 525801001;
  + Юридический адрес: 603950, г.Нижний Новгород, Комсомольское шоссе, д.4;
  + Фактический адрес: 603950, г.Нижний Новгород, Комсомольское шоссе, д.4;
  + Контактные телефоны: 8-800-200-75-75
  + р/счет № 40702810242020002351 в ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК СБЕРБАНКА РФ;
  + к/счет № 30101810900000000603, БИК 042202603.

**Исполнитель ООО «Топлог»**:

* + ИНН 7726626390, КПП 772601001;
  + Юридический адрес: 115191, г. Москва, Гамсоновский пер., д. 5;
  + Фактический адрес: 127015, г. Москва, Бутырская ул., д. 62, офис 915;
  + Контактный телефон: +7 (495) 504-39-09
  + р/счет 40702810400000005045 в ЗАО «ВТБ 24»
  + к/счет 30101810100000000716, БИК 044525716

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шитов Д.А. / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гладков К.Н. / |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К ДОГОВОРУ №86 ОТ 30.10.2013  
ФОРМА ДОКУМЕНТА «СПЕЦИФИКАЦИЯ»**

Спецификация № от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.  
к Договору № «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Дата составления:** «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **СОСТАВ И СТОИМОСТЬ РАБОТ/УСЛУГ**
   1. Стороны определили объем, сроки и стоимость работ/услуг:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование работ/услуг** | **Срок выполнения работ/услуг** | **Количество часов** | **Стоимость (руб.)** |
|  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |

1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
   1. Заказчик производит оплату работ/услуг в порядке, указанном в п. 5.3. Договора.
2. **ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик | Исполнитель |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шитов Д.А. / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гладков К.Н. / |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ДОГОВОРУ №86 ОТ 30.10.2013  
РЕЖИМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Режим поддержки** | **Лимит обращений в месяц, включенных в абонентскую плату (час.)** | **Стоимость в месяц (руб.)** |
| Поддержка в рабочее время с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни с понедельника по пятницу (режим «8/5») | **70** | **100 000,00** |
| Поддержка 12 часов в сутки с 9:00 до 21:00 с воскресенья по пятницу  (режим «12/6») | **90** | **150 000,00** |
|  |  |  |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шитов Д.А. / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гладков К.Н. / |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3 К ДОГОВОРУ №86 ОТ 30.10.2013  
ФОРМА ЗАПРОСА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование компании** |  | | |
| **Код клиента** |  | **Наименование склада** |  |
| **Дата обращения** |  | **Время обращения** |  |
| **Ответственный сотрудник Заказчика** |  | **Вид обращения** |  |
| Опишите выполняемую процедуру |  | | |
| Укажите полный перечень выполненных шагов до возникновения ошибки (если возможно с набором копий экранных форм) |  | | |
| Укажите номера и названия объектов, участвующих в процедуре |  | | |
| Сформулируйте запрос |  | | |
|  | | | |
| Примечание: | | | |
| 1. Заявка отправляется на электронную почту [support@toplogwms.ru](mailto:support@toplogwms.ru) | | | |
| 2. Скриншоты прикладывать к письму вместе с заявкой | | | |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шитов Д.А. / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гладков К.Н. / |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4 К ДОГОВОРУ №86 ОТ 30.10.2013  
ТАБЛИЦА ПРИОРИТЕТОВ ЗАПРОСА**

| **Приоритет**  **Запроса** | **Определение приоритета** | **Оповещение Заказчика** | **Срок выполнения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Система полностью неработоспособна. Никакие операции на складе не могут выполняться. | Не менее 1 раза в 30 (тридцать) минут с момента размещения запроса до полного устранения проблемы | В течение 1 часа проблема решена полностью. Либо работоспособность системы восстановлена так, что приоритет запроса понижен до 3 или 4. |
| 2 | Не работает целый функциональный блок. Нет возможности обойти это. При этом другие блоки работают. | Не мене 1 раза каждый час с момента размещения до полного устранения | В течение 1 часа проблема решена полностью. Либо работоспособность системы восстановлена так, что приоритет запроса понижен до 3 или 4 |
| 3 | Некий процесс не работает или работает не так, как ожидается. Есть, пусть и неудобный, но обходной путь;  Пониженная производительность системы в целом или отдельных процессов. | Не менее 1 раза каждые 12 часов с момента размещения до полного устранения | Срок выполнения запроса определяется индивидуально по каждому запросу. |
| 4 | Процесс работает, но недостаточно удобно. Требуется сложная настройка конфигурации или модификация. | Не менее 1 раза каждые 48 часов с момента размещения до полного устранения | Срок выполнения запроса определяется индивидуально по каждому запросу. |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шитов Д.А. / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Гладков К.Н. / |