# ДОГОВОР № 01

# на оказание услуг технической поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Москва** | **«17» июня 2019 г.** |

**АО «Энергосистемы и Технологии»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**,в лице Генерального директора Столярова Дмитрия Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**ООО «Топлог Ай Ди»**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице руководителя отдела продаж Азаровского Дмитрия Владимировича, действующего на основании доверенности №4 от 14.01.2019, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

* 1. Проект – договор на внедрение информационной системы управления складом №07 от «29» августа 2017г.
  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, работающие с использованием Системы.
  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, абонентское 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 не гарантийным случаям);
     3. Дополнительное сопровождение.
  2. Гарантийное сопровождение обеспечивает поддержку Системы при возникновении гарантийных случаев в течение установленного гарантийного срока. Гарантийное сопровождение оказывается в режиме графика работы офиса Исполнителя (в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00).
  3. Абонентское сопровождение - техническая поддержка Системы по вопросам, выходящим за рамки гарантийного сопровождения, осуществляемая в объеме, ограниченном лимитом обращений, установленным Приложением № 2 к настоящему Договору. Абонентское сопровождение оказывается в режиме, установленном Приложением № 2 к настоящему Договору.
  4. Дополнительное сопровождение – техническая поддержка Системы по вопросам, выходящим за рамки гарантийного и абонентского сопровождения, оказываются Исполнителем по желанию Заказчика в рамках действия настоящего Договора.
  5. Для Системы устанавливается гарантийный срок продолжительностью 12 (двенадцать) месяцев, 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 не гарантийным 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 не гарантийным 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.

## ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

* 1. Услуги, оказываемые 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 в рамках дополнительного сопровождения:
     1. Консультации по вопросам настройки системы в целях ее тиражирования;
     2. Устранение последствий проблемных ситуаций, в случае если они были следствием не программной ошибки в Системе, а вызваны действиями пользователей Заказчика, в том числе исправление ошибок в настройках Системы, выполненных сотрудниками Заказчика;
     3. Разработка и внедрение новых функциональных возможностей на действующей Системе;
     4. Консультации по вопросам использования Системы и функциональным возможностям Системы (в объеме, выходящим за рамки абонентского сопровождения);
     5. Консультации по созданию и настройке отчетов в Системе (в объеме, выходящем за рамки абонентского сопровождения);
     6. Выполнение задач по системному администрированию локальной сети и серверов Заказчика;
     7. Проведение обучения и инструктажа сотрудников Заказчика;
     8. Обеспечение поддержки с выездом специалистов Исполнителя на Объект;
     9. Предоставление обновлений Системы и установка Системы на новых объектах силами сотрудников Исполнителя;
     10. Устранение неполадок, вызванных действиями не сотрудников Исполнителя;
     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 **2 750,00 (Две тысячи семьсот пятьдесят) рублей в час** (в т.ч. НДС 20%).
  3. На все услуги, оказываемые за плату, составляются Спецификации. По окончании каждого календарного месяца составленные Спецификации закрываются актом сдачи-приемки. Акт, счет-фактура и Спецификация предоставляется Заказчику ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.
  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 4.3.2, 4.3.6 и 4.3.7 Договора, Исполнитель вправе потребовать предоплаты в размере до 100%.

## ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

* 1. В случае возникновения необходимости обращения в службу поддержки Исполнителя ответственный за формирование обращения сотрудник Заказчика составляет запрос установленной формы (далее Запрос). Форма Запроса приведена в **Приложении №3** настоящего Договора.
  2. В Запросе ответственный сотрудник Заказчика обязательно определяет приоритет Запроса в соответствии с таблицей приоритетов, приведенной в **Приложении №4** настоящего Договора.
  3. В форме запроса обязательно заполняются ответы на вопросы.
  4. Заказчик высылает заполненный Запрос по электронной почте и связывается с ответственным сотрудником Исполнителя по телефону.
  5. В случае возникновения проблемы приоритета №1 или №2 в соответствии с таблицей приоритетов, ответственный сотрудник Заказчика в первую очередь связывается с ответственным сотрудником Исполнителя по телефону. После регистрации обращения по телефону ответственный сотрудник Заказчика составляет Запрос и в срок не более 1 (одного) часа с момента регистрации обращения по телефону высылает заполненную форму по электронной почте сотруднику службы поддержки Исполнителя.
  6. Ответственный сотрудник Исполнителя регистрирует полученный Запрос, уведомляет об этом по электронной почте ответственного сотрудника Заказчика и приступает к анализу запроса в следующие сроки:
     1. Для запросов с приоритетом № 1 или № 2 в срок не более чем 30 минут с момента размещения Заказчиком запроса по телефону;
     2. Для запросов с приоритетом № 3 или № 4 в срок не более чем 2 часа с момента размещения Заказчиком запроса в письменном виде и уведомления по телефону.
  7. 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).
  8. 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.
  9. 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.
  10. 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.
  11. 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.
  12. Если Запрос классифицирован, как не гарантийный 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.
  13. Сотрудники Заказчика устанавливают обновление или выполняют план действий, предложенный Исполнителем на основании письменных инструкций или под непосредственным руководством сотрудников Исполнителя.
  14. 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.
  15. 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.
  16. 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.
  17. 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 не гарантийным 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 6.16 и 6.17 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 6.6 и 6.10.
  7. Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг по настоящему Договору, если Заказчик не оплатил завершенные Спецификации (Спецификации, по которым подписаны акты приёмки в соответствии с п. 5.3) 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. Заказчик понимает и несет ответственность за список ответственных сотрудников Заказчика, которые уполномочены обращаться с Запросами к Исполнителю.
  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 (одна десятая) % за каждый календарный день просрочки от стоимости неоплаченных услуг, но не более 10 (десяти) % от стоимости услуг, подлежащих оплате.
  4. В случае нарушения сроков оказания услуг Исполнитель по требованию Заказчика обязуется уплатить неустойку в размере 0,1 (одна десятая) % за каждый календарный день просрочки от стоимости услуг по технической поддержке, но всего не более 10 (десяти) % 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 несёт 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, 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. Количество пролонгаций не ограниченно.
  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) | 8/5 (9:00-18:00) |

* 1. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

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

## РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Заказчик АО «Энергосистемы и Технологии»:**

* ИНН 5027118182, КПП 502701001;
* Юридический адрес: 140091, Московская область, город Дзержинский, ул. Энергетиков, д.18;
* Фактический адрес: 140091, Московская область, город Дзержинский, ул. Энергетиков, д.18;
* Контактный телефон: +7 (495) 780-60-18
* р/счет 40702810138000075810в ПАО Сбербанк России г. Москва
* к/счет 30101810400000000225, БИК 044525225

**Исполнитель ООО «Топлог Ай Ди»:**

* ИНН 7717790242, КПП 771701001;
* Юридический адрес: 129626, г. Москва, пр-кт Мира, д. 102, корп.1, эт. 8, комн.6, оф. 20;
* Фактический адрес: 129626, г. Москва, пр-кт Мира, д. 102, корп.1, эт. 8, комн.6, оф. 20;
* Контактный телефон: (495) 504-39-09;
* р/счет 40702810200000057905 в Филиал № 7701 Банка ВТБ (ПАО) Г. МОСКВА;
* к/счет 30101810345250000745, БИК 044525745

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АО « Энергосистемы и Технологии »** | **Исполнитель**  **ООО «Топлог Ай Ди»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Столяров Д.М. /  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Азаровский Д.В. /  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К ДОГОВОРУ № 01 ОТ 17.06.2019  
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.) в т.ч. НДС 20 %** |
|  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |

1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
   1. Заказчик производит оплату работ/услуг в порядке, указанном в п. 5.4. Договора.
2. **ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик | Исполнитель |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Столяров Д.М./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Азаровский Д.В./ |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АО « Энергосистемы и Технологии »** | **Исполнитель**  **ООО «Топлог Ай Ди»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Столяров Д.М. /  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Азаровский Д.В. /  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ДОГОВОРУ № 01 ОТ 17.06.2019  
  
РЕЖИМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Виды работ** | **Количество рабочих часов, включенных в месяц** | **Место и временной период оказания услуг** | **Минимальный объём работ в рамках одной заявки, раб. часов** | **Стоимость**  **поддержки**  **в месяц (руб.), в том числе НДС 20%** |
| 1 | Запрос на оказание услуг по абонентскому сопровождению системы управления TopLog WMS. | 40 | Поддержка в рабочее время с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни с понедельника по пятницу (режим «8/5»). | 0,5 | 60 000.00 |
|  | **ИТОГО** | **40** |  |  |  |

## ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АО « Энергосистемы и Технологии »** | **Исполнитель**  **ООО «Топлог Ай Ди»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Столяров Д.М. /  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Азаровский Д.В. /  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3 К ДОГОВОРУ № 01 ОТ 17.06.2019  
  
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**  **АО « Энергосистемы и Технологии »** | **Исполнитель**  **ООО «Топлог Ай Ди»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Столяров Д.М. /  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Азаровский Д.В. /  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4 К ДОГОВОРУ № 01 ОТ 17.06.2019  
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 8 часов 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 менее 1 раза каждые 3 (три) часа с момента размещения до полного устранения | В течение 12 часов 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 24 часа 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**  **АО « Энергосистемы и Технологии »** | **Исполнитель**  **ООО «Топлог Ай Ди»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Столяров Д.М. /  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Азаровский Д.В. /  М.П. |