|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_**  **г. Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 года**  **Общество с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Гордон Юлианы Сергеевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и  **Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_\_»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, (далее – «Стороны»), заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:   1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**   1.1. Исполнитель оказывает услуги по абонентской поддержке платформы LENNUF (ПО LENNUF) (далее – «Услуги»).  1.2. Порядок предоставления услуг зафиксирован в Приложении №1 к Договору.  1.3. Перечень, объем и общая стоимость услуг, в том числе по расширенному сопровождению, фиксируются Сторонами в виде отдельных Спецификаций (по форме Приложения №2), которые являются неотъемлемыми частями Договора.   1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ**   2.1. Ежемесячная абонентская плата составляет 7 900 рублей 00 копеек при оплате каждый месяц или 4 900 рублей 00 копеек в месяц при приобретении абонемента на 12 месяцев и включает в себя не более 16 (шестнадцати) часов оказания услуг в месяц специалистами 2 и 3 линии поддержки Исполнителя в соответствии с основными определениями и порядком предоставления услуг, зафиксированными в Приложении № 1.  2.2. Стоимость предоставления дополнительного объема услуг по Договору определяется в Спецификациях.  2.3. Порядок оплаты устанавливается Сторонами в каждой отдельной Спецификации к Договору.  2.4. Все расчеты осуществляются в безналичной форме в российских рублях на основании счетов, выставленных Исполнителем.  2.5. Вознаграждение по Договору не облагается НДС в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (УСН).  2.6. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.   1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**   3.1. **Обязанности Исполнителя**:  3.1.1. Надлежащим образом оказать Услуги, предусмотренные Договором.  3.1.2. С разумной бережливостью обращаться с материалами, оборудованием и/или информационными данными Заказчика и не использовать материалы, оборудование и/или данные Заказчика в иных целях, а только в рамках выполнения своих обязанностей по Договору.  3.1.3. Соблюдать и руководствоваться интересами Заказчика.  3.1.4. Обеспечить участие компетентных специалистов соответствующего уровня и квалификации в период оказания Услуг.  3.2. **Обязанности Заказчика**:  3.2.1. Принять и оплатить в установленные Договором сроки Услуги Исполнителя.  3.2.2. В срок до 3 (трех) рабочих дней уведомить Исполнителя обо всех изменениях в бизнес-процессах и организационной структуре его компании, а также обо всех решениях, меняющих его бизнес, влияющих на оказание Услуг Исполнителем.  3.3. Исполнитель не оказывает услуги по поддержке ПО, если Заказчик:  3.3.1. Использует ПО не по целевому назначению.  3.3.2. Вносит изменения в ПО, исходный код самостоятельно или с привлечением третьих лиц.  3.3.3. Не предоставил необходимые для исполнения Договора доступы.  3.3.4. Совершает иные действия, о запрете совершения которых Стороны договорились.  3.4. Исполнитель не оказывает услуги по поддержке ПО, если ошибки связаны с работой внешних систем или провайдеров услуг (не работает или работает с перебоями сервер, неустойчивый сигнал сети, не работает или работает с перебоями сеть Интернет, ошибки со стороны логистических операторов, sms-центров и т.п.).   1. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**    1. В зависимости от того, как предусмотрено в Спецификациях к Договору, услуги могут оказываться однократно, (в том числе поэтапно), так и на постоянной основе в течение определенного периода времени – Отчетного периода, если иное не предусмотрено соответствующей Спецификацией, Отчетный период признается равным трем календарным месяцам.    2. Исполнитель обязан направить Заказчику Отчет об оказанных услугах в письменной форме (по форме Приложения №3) и 2 (два) экземпляра Акта сдачи-приемки услуг (по форме Приложения №4) не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента оказания услуг (завершения соответствующего этапа или очередного Отчетного периода). Акт составляется датой оказания услуг (последней датой Отчетного периода).    3. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Отчета об оказанных услугах и Акта сдачи-приемки услуг направить подписанные экземпляры Отчета об оказанных услугах и Акта сдачи-приемки Исполнителю. В случае если Заказчик не направит Исполнителю подписанные экземпляры Отчета об оказанных услугах и Акта сдачи-приемки в указанный в настоящем пункте срок, Услуги считаются оказанными в полном объеме и принятыми Заказчиком без замечаний.    4. В случае обнаружения Заказчиком недостатков либо несоответствия результата оказанных услуг, закрепленных в соответствующей Спецификации, Заказчик должен направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки услуг с описанием недостатков. В случае если Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки услуг не направит Исполнителю письменный мотивированный отказ с указанием недостатков, услуги считаются оказанными в полном объеме и принятыми Заказчиком без возражений и замечаний. 2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**   5.1. Исполнитель не отвечает за просрочку исполнения возложенных на себя обязательств в случае, если такая просрочка произошла не по вине Исполнителя (недопущение сотрудников Исполнителя к рабочим местам в расположении Заказчика, сбои в работе компьютерного, сетевого и др. оборудования, непредставление необходимой информации и документации и т.п.).  5.2. В случае несоблюдения Заказчиком сроков оплаты услуг в виде просрочки оплаты, не являющейся авансовым платежом (предоплатой), Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки за каждый календарный день просрочки платежа из расчета 0,1% от суммы оплаты, но всего не более 10% от стоимости Услуг, указанной в соответствующей Спецификации, и приостановить оказание услуг до проведения оплаты со стороны Заказчика.  5.3. Убытки в виде упущенной выгоды не подлежат возмещению ни одной Стороной ни при каких обстоятельствах.  5.4. Уплата неустойки и возмещение убытков в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения виновной Стороной обязательств по Договору не освобождает виновную Сторону от обязанности надлежащего исполнения предусмотренных Договором обязательств.  5.5. Сторона не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору при условии, что такое неисполнение или ненадлежащее исполнение возникло вследствие нарушения второй Стороной своих обязательств по Договору, а также в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору возникло вследствие обстоятельств непреодолимой силы форс-мажора (раздел 6 Договора).  5.6. В случае нарушения Сторонами обязательств по неразглашению конфиденциальной информации Сторона, допустившее такое нарушение, обязуется возместить другой Стороне по требованию документально подтвержденный реальный ущерб.   1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**   6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также война, военные действия, гражданские волнения, акты или действия государственных органов, препятствующие выполнению обязательств, находящиеся вне разумного контроля и предвидения сторон, возникшие после заключения Договора. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение обязательств по Договору в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия обстоятельств непреодолимой силы.  6.2. Сторона, для которой создается невозможность исполнения обязательств, обязана в письменной форме уведомить другую сторону о наличии и влиянии вышеуказанных обстоятельств в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает сторону права ссылаться на любое указанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств. Факты, изложенные в уведомлении, могут быть подтверждены компетентным органом.  6.3. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 1 (одного) месяца, каждая из сторон имеет право отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке путем направления другой стороне уведомления в письменном виде за 15 (пятнадцать) дней до даты расторжения.  6.4. Если обстоятельства непреодолимой силы и расторжение Договора имели место после совершения Заказчиком авансового платежа и до оказания Исполнителем услуг, Исполнитель обязуется осуществить возврат аванса Заказчику в течение 5 (пяти) дней с даты получения требования от Заказчика.  6.5. Если обстоятельства непреодолимой силы и расторжение Договора имели место после оказания Исполнителем услуг и до совершения Заказчиком окончательного платежа, то Заказчик обязуется оплатить Исполнителю оставшуюся сумму.  **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**  7.1. Условия Договора, всех Дополнительных соглашений, дополнений и Приложений к нему, как существующих на момент подписания, так и тех, которые появятся в будущем, являются конфиденциальными и не могут быть разглашены третьей стороне, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ или с согласия другой Стороны.  7.2. Вся информация, ставшая известной Стороне по Договору в процессе его исполнения, в т.ч. об организационной и управленческой структуре; сведения, характеризующие фактическое и планируемое состояние Стороны; сведения о применяемых компьютерных технологиях и оборудовании, о внедрении и модернизации ранее известных технологий и оборудования; информация, содержащая сведения о действующей системе защиты информации и планах по ее развитию и модернизации; процедуры доступа к информационным ресурсам; материалы, отражающие техническое состояние компьютерного оборудования, систем телекоммуникаций являются коммерческой тайной и не подлежат разглашению, иначе как исключительно по согласованию с другой Стороной. Сторона обязуется не разглашать информацию, являющуюся коммерческой или банковской тайной (информация о наличии и/или состоянии банковских счетов юридических или физических лиц; операции (сделки), совершаемые в интересах, по поручению и за счет клиентов) любым третьим лицам, а также не использовать информацию для собственной выгоды.  7.3. Сторона обязана незамедлительно сообщить в письменной форме или по электронной почте другой Стороне обо всех попытках неуполномоченных лиц получить доступ к информации, содержащей коммерческую, банковскую тайну, которые стали ей известны.  7.4. Стороны соглашаются, что в случае нарушения одной из Сторон вышеуказанных обязательств о соблюдении коммерческой и банковской тайны, другая Сторона вправе в установленном законом РФ порядке требовать от нарушившей обязательства Стороны возмещения убытков в полном объеме в соответствии с действующим законодательством РФ.   1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**   8.1. Все споры и разногласия, которые возникают или могут возникнуть из Договора, стороны обязуются решать путем переговоров.  8.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны передают их на рассмотрение в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ. Досудебный претензионный порядок разрешения споров обязателен для Сторон. Срок ответа на претензию – 15 (пятнадцать) рабочих дней.   1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**   9.1. Договор действует в течение 1 (одного) года и вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями Сторон.  9.2. Если за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон не заявит о его расторжении, Договор считается пролонгированным на следующий календарный год.  9.4. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон, - в этом случае порядок и условия досрочного расторжения определяются дополнительным соглашением.  9.5. В случае досрочного расторжения Договора по инициативе одной из Сторон до момента завершения очередного этапа услуг или определенного периода времени, в течение которого предусмотрено регулярное оказание услуг, Заказчик компенсирует Исполнителю документально подтвержденную стоимость оказанных услуг, пропорционально доли или периоду времени относительно стоимости данной услуги, согласованной Сторонами, если иное не предусмотрено условиями дополнительного соглашения о расторжении Договора.   1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**   10.1 Любые изменения и дополнения к Договору являются его неотъемлемой частью и будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.  10.2. Ни Договор, ни какое-либо дополнительное соглашение или Приложение к нему не могут быть изменены иначе, как по взаимному согласию Сторон, совершенному в письменной форме и подписанному уполномоченными представителями обеих Сторон.  10.3. Стороны соглашаются, что корреспонденция, уведомления и переписка в рамках исполнения Договора направляется с использованием почтовых, курьерских, факсимильной, электронных средств связи.  10.3.1. Стороны признают надлежащим подписание Договора, Приложений, Отчетов, Актов, дополнительных соглашений к нему путем подписания бумажных документов; обмена отсканированными копиями по электронной почте; с помощью систем электронного документооборота (ЭДО).  10.3.2. Стороны признают надлежащим согласование всех текущих рабочих вопросов в связи с исполнением Договора, в том числе направление писем, запросов и других сообщений, по электронной почте, если иное не предусмотрено Порядком предоставления услуг.  10.4. Стороны информируют друг друга обо всех изменениях в своих юридических адресах, банковских реквизитах и номерах телефонов в течение 5 (пяти) рабочих дней после такого изменения, если такое изменение влияет на исполнение Договора.  10.5. В случае если какое-либо из положений Договора будет признано судом недействительным или неприменимым, недействительность такого положения не влияет на действительность остальных положений Договора для сохранения первоначального намерения Сторон.  10.6. Положения Договора, а также отношения Сторон в связи с Договором, регулируются и интерпретируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.  10.7. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Подписи Сторон на Договоре заверяются печатями.  10.8. После подписания Договора все предварительные соглашения, договоренности и корреспонденция в связи с ним утрачивают свою силу.   1. **СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ**   11.1. Приложение № 1 – Порядок предоставления услуг  11.2. Приложение № 2 – Форма Спецификации  11.3. Приложение № 3 – Форма Отчета об оказанных услугах  11.3.1. Приложение А – к Отчету об оказанных услугах  11.4. Приложение № 4 – Форма Акта сдачи приемки услуг   1. **РЕКВИЗИТЫ, АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН**  |  |  | | --- | --- | | **Исполнитель:** | **Заказчик:** | | **Общество с ограниченной ответственностью**  **«МОБИЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «ХХХ»** | | Юридический адрес: 127006, г. Москва, ВН.ТЕР.Г. Муниципальный округ Тверской, ул. Краснопролетарская, д. 7, этаж/офис подвал № 1/69  Почтовый адрес: 127006, г. Москва, Весковский пер. 3, подъезд 8  ИНН 7709447049  ОГРН 1157746031563  **Банковские реквизиты:**  Банк ПАО СБЕРБАНК г. МОСКВА  К/сч. 30101810400000000225  БИК 044525225  Р/сч 40702810638000197816  **Эл.почта:** [go@lennuf.ru](mailto:go@lennuf.ru) | Юридический адрес: ХХХ  ИНН/ КПП ХХХ  ОГРН ХХХ  ОКВЭД ХХХ  БИК ХХХ  Расчетный счет  ХХХ  Корреспондентский счет  ХХХ  **Эл.почта:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Гордон Ю.С./  м.п. | Генеральный директор |   **ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  **к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 2024** ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГОсновные определения  | **Термин** | **Определение** | | --- | --- | | Сервисная служба Исполнителя | Сервисная служба Исполнителя, отвечающая за обработку обращений от Представителей Заказчика. Сервисная служба координирует процесс управления Запросами и Инцидентами. | | Система ServiceDesk (далее - SD) | Автоматизированная система управления Инцидентами и Запросами, используемая Исполнителем для регистрации и обработки обращений. В отсутствие SD регистрация и обработка обращений осуществляются посредством электронной почты. | | ПО | Программное обеспечение | | LENNUF | Платформа LENNUF, размещенная на инфраструктуре <https://selectel.ru> и т.д. | | 2-я линия поддержки Исполнителя (далее - консультант) | Специалисты 2-й линии поддержки выполняют работы по обращениям в рамках настройки, проверки и внесения изменений в реализованную функциональность LENNUF, без внесения изменений в код.  Специалисты 2-й линии поддержки отвечают за обработку обращений, используя систему регистрации SD.  В обязанности 2-й линии поддержки Исполнителя входит:  - обработка обращений в рамках компетенций;  - адаптация настроек, ранее произведенных Исполнителем;  - консультации представителей Заказчика. | | 3-я линия поддержки Исполнителя (далее - разработчик) | Консультанты-разработчики, которые привлекаются в рамках выполнения технических обращений, связанных с ПО:  - адаптация настроек, произведенных ранее;  - поддержка программного кода;  - консультации представителей Заказчика. | | Представитель Заказчика | Выделенный сотрудник Заказчика, имеющий право обращаться в Сервисную службу Исполнителя в рамках получения услуг по поддержке (не более трех контактных лиц Заказчика). | | Канал связи | Средство связи для получения информации от Представителя Заказчика в рамках предоставления услуг по технической поддержке. | | Запрос | Заявка на получение услуг по технической поддержке, консультации, имеющих отношение к ПО. | | Инцидент | Событие в ПО Заказчика, связанное с нарушением его функционирования, которое влечет за собой невозможность осуществления его эксплуатации (полный отказ работоспособности; системный сбой; частичный отказ работоспособности; нелогичная работа заявленной функциональности и т.п.). | | Статус | Свойство обращения, которое отражает его текущее положение в жизненном цикле. | | Время реакции | Время от момента подачи Представителем Заказчика запроса на поддержку до первого ответного действия сотрудником Исполнителя. Ответным действием Исполнителя является письмо, направляемое посредством SD, в отсутствие SD - электронное письмо на адрес Представителя Заказчика, отправившего запрос. | | Приоритет | Атрибут поддержки, назначаемый Инциденту или Запросу на предоставление технической поддержки или консультации в SD Исполнителя, который отражает срочность выполнения работ и предоставления решения по ним, позволяющий определить очередность решения данного запроса по отношению к другим запросам. | | Обработка запроса | Означает предоставление постоянного решения по запросу, устраняющее причину возникновения проблемы; получение консультации или внесение изменений по запросу в ПО. | | Крайний срок | Максимальное время работы по запросу, в течение которого Исполнитель должен предложить постоянное решение или временное решение. В максимальное время работы не входит время, когда запрос находится на стороне Заказчика. | | Постоянное решение | Означает окончательное решение, устраняющее причину возникновения запроса, что позволяет ПО функционировать без каких-либо нарушений функционирования и/или предоставление решения/информации по запросу/консультации. | | Временное решение | Означает обходное решение, обеспечивающее функционирование ПО без признаков ситуации, вызвавшей соответствующий запрос, но не гарантирующие выявления причин ее возникновения. | | Тестирование | Процесс исследования, испытания ПО на соответствие реализуемым требованиям. | | Рабочее время | Означает время оказания услуг Сервисной службы по будням с 10:00 до 19:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней в соответствии с действующим законодательством РФ. |  1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**   Все услуги, выполняемые по запросу в рамках поддержки, выполняются без дополнительного уведомления Заказчика. Результат выполнения передается Заказчику стандартным образом, если не согласовано иное. Способы взаимодействия Сервисная служба Исполнителя обеспечивает взаимодействие с представителями Заказчика с использованием каналов связи, указанных в таблице 1, или согласованных Сторонами дополнительно.  **Таблица 1. Каналы связи**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | № | Канал связи | Требования к составу информации | | 1. | Электронная почта: support@lennuf.ru | Состав информации определяется в соответствии с требованиями, прописанными в пункте 1.5 |  Время оказания услуг Исполнитель оказывает услуги Заказчику в рабочее время. Место и способы оказания услуг Оказание услуг по поддержке ПО специалистами Исполнителя осуществляется из офиса Исполнителя. Права и обязанности представителя Заказчика Представитель Заказчика в рамках взаимодействия с ПО имеет право:   * направлять обращение на получение консультации; * информировать о проблеме по вопросам некорректной работы ПО; * запрашивать статус решения ранее переданного обращения.  Порядок обращения в Сервисную службу Исполнителя Принято считать одним обращением – один запрос, состоящий из одного вопроса.  Представителям Заказчика при обращении в Сервисную службу Исполнителя необходимо указать или сообщить:   * подробное описание возникшей проблемы; * указать последовательность действий, необходимых для воспроизведения и диагностирования возникшей проблемы; * описание поведения системы (сообщение об ошибке, скриншот, предоставить логин/пароль); * описание работ, которые необходимо выполнить.   Классификация и категоризация обращений по приоритету производится сотрудниками поддержки Исполнителя.  «Приоритет» имеет следующие значения: Срочный, Несрочный.  Каждому значению приоритета строго соответствует первоначальное время реакции и максимальное время обработки обращения.  **Срочный** - приоритет обращения по случаям, связанным с полной остановкой платформы и невозможностью выполнения ключевых операций:   * невозможность оформить заказ (невозможность регистрация клиентов, невозможность оформить заказ и сделать оплату, кроме тех случаев, когда проблема на стороне стенда, а не контрагентов); * невозможность загрузить товар; * невозможность зайти на сайт.   В этом случае обращение рассматривается в течение 24 рабочих часов.  **Несрочный** - приоритет обращения, когда оценка сроков реализации происходит в течение 24 рабочих часов и после оценки клиенту сообщается срок, в течение которого проблема будет решена.  Изменение приоритета и /или ускорение обработки обращения должно быть согласовано между представителем Заказчика и Исполнителем. В случае изменения приоритета и/или ускорения обработки у обращения по запросу Заказчика, работа по другим обращениям может быть приостановлена.  Исполнитель не несет ответственности за любые изменения системы, внесенные Заказчиком без своевременного уведомления Исполнителя.  Все сроки (время решения обращений) указываются без учета времени ожидания ответов от представителей Заказчика.  В тех случаях, когда для обработки обращений Исполнителю потребуется дополнительное время, представитель Исполнителя уведомляет представителя Заказчика и согласовывает с ним сроки обработки обращения.  В случае поступления обращения с более высоким приоритетом одновременно с наличием обращений, с приоритетом ниже поступившего, допускается приостановка обработки обращений с более низким приоритетом на время обработки обращений с превалирующим приоритетом или согласование приоритетов с Заказчиком. Процедура обработки обращений. Все обращения поступают на первичную обработку специалистом 2-ой линии поддержки.  Решение запроса подразумевает все действия, необходимые для диагностики и обработки обращения:   * Адаптация настроек; * Диагностика возникновения инцидентов и их дальнейшее решение: предоставление временного и/или постоянного решения; * Уведомление о том, что проблемы нет, платформа LENNUF функционирует в соответствии со спецификацией; * Консультирование; * Запросы на обновление и/или настройку ПО.   В случае получения обращения – инцидента специалисты Исполнителя проводят диагностику причин возникновения ошибки, а в случае необходимости может быть запрошена дополнительная информация у представителей Заказчика.  После получения дополнительной информации от представителя Заказчика и в сроки, согласованные Сторонами, специалисты Исполнителя приступают к решению обращения.  После окончания работ по обращению, специалист Исполнителя информирует представителя Заказчика о выполненных действиях, используя систему SD (в отсутствие SD - электронной почты) и ожидает информации о возможности закрыть обращение.  При необходимости обращение может быть возвращено в работу в случае, если представитель Заказчика не подтверждает решение обращения. В этом случае все затраты, связанные с повторной диагностикой, решением и тестированием, если установлено, что обращение не было обработано по вине Исполнителя, не могут быть включены в объем услуг, определенный на период.  Услуга по обращению считается выполненной при получении подтверждения от представителя Заказчика о решении обращения или при отсутствии замечаний в течение 5 (пяти) рабочих дней.  Запросы на обновление ПО решаются с учетом следующего.  Обновления ПО бывают 2 (двух) видов: не затрагивают функционал ПО или затрагивают функционал ПО.  Все новые обновление платформы LENNUF описаны по ссылке <https://lennuftechwiki.gitbook.io/lennuftechwiki/relizy-lennuf> или описания нового обновления передаются Заказчику по иным каналам связи, согласованным Сторонами. Клиенту отправляется описание обновления с указанием, когда и во сколько будет обновлен стенд клиентам, а также отправляется перечень необходимых действий от клиента (при необходимости). В случае если клиент подтверждает дату и время обновления, то стенд обновляется. Статусы запросов в системе регистрации SD указываются непосредственно в SD и учитываются Сторонами при направлении обращений.Процедура приемки и закрытия обращений Все обработанные обращения закрываются специалистами Сервисной службы Исполнителя. Обращение считается обработанным (статус – Обработано) после того, как специалисты Исполнителя выполнят все необходимые работы по обращению.  Представителю Заказчика будет выслано письмо в системе SD и/или электронное письмо с информацией о решении обращения и/или письмо по согласованным каналам связи. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней после отправки Представителя Заказчика информации о решении его обращения не поступит обратной связи, то соответствующее обращение считается закрытым.  Специалисты Исполнителя вправе запрашивать статус/дополнительную информацию у пользователя для дальнейшего решения обращения. Если от пользователя не поступит обратной связи после 1 (одного) раза запрошенной информации специалистами Исполнителя (статус запрашивается не чаще 1 раза в течение 5 рабочих дней), то соответствующее обращение автоматически считается обработанным. Период ожидания дополнительной информации от пользователя исключается из общего времени решения запроса.  Никаких дополнительных работ и последующих действий по выполненным обращениям не производится. Само обращение недоступно для исправлений и корректировки. В случае возникновения необходимости проведения дополнительных работ по ранее закрытому обращению регистрируется новое сервисное обращение со ссылкой на соответствующее закрытое обращение.  В тех случаях, когда установлено, что обращение было обработано не полностью и/или выполнено с ошибками по вине Исполнителя, то специалисты Исполнителя должны продолжить дальнейшую работу (переоткрыть обращение) по данному обращению без открытия нового обращения.  Пользователь и/или представитель Заказчика вправе описать в обращении свои замечания по выполненным работам.  **ПОДПИСИ СТОРОН** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_/  м.п. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 2024**

# *ФОРМА*

# СПЕЦИФИКАЦИЯ №\_\_

# г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Общество с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора гордон Юлианы Сергеевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и

**Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящую спецификацию (далее – «Спецификация») к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_.\_\_\_\_.2023 (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ОБЪЕМ УСЛУГ
2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И РАСЧЕТОВ

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| ООО «МОБИЛЬНЫЕ  ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ» | ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_» |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/  м.п. |

***ФОРМА СОГЛАСОВАНА***

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_/  м.п. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 2024**

***ФОРМА***

**ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ**

|  |
| --- |
| Отчетный период |
| Заказчик |
| Исполнитель |

| Вид услуги | Период | Количество | Перечень услуг |
| --- | --- | --- | --- |
| 2-я линия | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | См. приложение А |
| 3-я линия | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | См. приложение А |

Подпись заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***ФОРМА СОГЛАСОВАНА***

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/  м.п. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**к Отчету об оказанных услугах от \_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_**

**к Договору №\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.2024**

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

| Линия поддержки | Дата/время открытия | Тема | Затраченное время | Инициатор | Статус |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Подпись заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***ФОРМА СОГЛАСОВАНА***

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_ /  м.п. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 2024**

*ФОРМА*

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общество с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Гордон Юлианы Сергеевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и  **Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны,  подписали настоящий Акт сдачи-приемки услуг по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ о нижеследующем:   1. Согласно Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ в период с \_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_ года Исполнителем были оказаны услуги по 2-ой и 3-ей линиям абонентской поддержки платформы LENNUF (ПО LENNUF). 2. Услуги оказаны на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. 3. Услуги оказаны в полном объеме, претензии по оказанным услугам у Заказчика отсутствуют. 4. Акт является основанием для взаиморасчетов Сторон по оказанным услугам. 5. Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон и является неотъемлемой частью Договора.  |  |  | | --- | --- | | **ПОДПИСИ СТОРОН** |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_/  м.п. |

***ФОРМА СОГЛАСОВАНА***

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
|  |  |
| **ООО «МОБИЛЬНЫЕ**  **ПЛАТЕЖНЫЕ РЕШЕНИЯ»** | **ООО «\_\_\_\_\_»** |
|  |  |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордон Ю.С./  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_ /  м.п. |