

Департамент образования Томской области
ОГБПОУ «ТОМСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

МДК 06.02 Инженерно-техническая поддержка сопровождения
информационных систем

Отчет по выполнению Практической работы №4 «Составление типового
договора»

Студент группы 622 _____

Силаев В.В.

Преподаватель _____

Маюнова А.Ю.

Томск, 2025 г.

**ДОГОВОР № 1 - Опт
на сопровождение программных продуктов**

г. Томск

«__» ____ 202__г.

ООО «Стандарт», именуемое в дальнейшем “Исполнитель”, в лице Генерального директора Силаева Владислава Вячеславовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ИП Силаев Н.С. 323934877223, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице Силаева Никиты Сергеевича действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по сопровождению программных продуктов (далее ПП):
«Информационная система для автоматизации учета обращений граждан»
регистрационный номер: 733928
- 1.2 В объем сопровождения включаются следующие услуги:
- 1.2.1 настройки основных параметров ПП;
 - 1.2.2 перенос необходимых справочных данных;
 - 1.2.3 постановка задачи - составление технического задания (Далее ТЗ);
 - 1.2.4 модификация, настройка и доработка ПП применительно к потребностям Заказчика;
 - 1.2.5 обновление релизов конфигураций и программных файлов ПП;
 - 1.2.6 консультации по работе с ПП с выездом Исполнителя на территорию Заказчика;
 - 1.2.7 удаленное сопровождение (Без выезда на территорию Заказчика)

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 2.1 Исполнитель обязуется оказывать услуги в соответствии с перечнем, предусмотренным п. 1.2 настоящего Договора.
Указанные услуги оказываются Исполнителем только при соблюдении Заказчиком всех требований Лицензионного соглашения по ПП, указанным в п. 1.1 настоящего Договора.
- 2.2 Для обеспечения возможности оказания Исполнителем услуг, Заказчик должен иметь доступ в Интернет, а также программу удаленного доступа типа AnyDesk, AnyViewer и Remmina.
- 2.3 Исполнитель обязуется оказывать услуги согласно Регламенту, описанному в приложении 1 к настоящему договору.
В случае появления у Заказчика необходимости оказания Исполнителем услуг в сверхурочное время, а также в выходные и праздничные дни, оплата осуществляется по повышенным ставкам согласно п 4.6 настоящего Договора
- 2.4 Заказчик обязуется назначить ответственное лицо для контакта с Исполнителем и определить лица, уполномоченные подписывать документацию, предоставляемую Исполнителем. При смене ответственных лиц Заказчик обязан проинформировать Исполнителя в письменном виде (на адрес электронной почты kivas1k@yandex.ru)
- 2.5 Исполнитель обязуется оказывать услуги, предусмотренные настоящим договором, в будние дни, с понедельника по пятницу, в период с 9 ч. до 18 ч., но не более 8 (восьми) часов. Часы, выходящие за указанные рамки, считаются сверхурочными.
В случае появления у Заказчика необходимости оказания Исполнителем услуг в сверхурочное время, а также в выходные и праздничные дни, оплата осуществляется по повышенным ставкам согласно п 5.7 настоящего Договора.

- 2.6 Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в размере и сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Договора.
- 2.7 Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг по настоящему Договору при невыполнении Заказчиком условий оплаты (см. раздел 5 настоящего Договора).
- 2.8 Исполнитель имеет право самостоятельно определять формы и методы оказания услуг, исходя из условий настоящего Договора и условий, созданных Заказчиком для оказания услуг Исполнителем. По усмотрению Исполнителя оказание услуг по Договору могут осуществляться вне территории Заказчика.
- 2.9 Заказчик обязуется в процессе оказания услуг предоставлять по запросу Исполнителя информацию о финансово-хозяйственной и торгово-производственной деятельности в объеме, необходимом для оказания услуг по настоящему Договору, а также давать пояснения в устной и письменной форме.
- 2.10 В случае выезда Исполнителя на территорию Заказчика, Заказчик обязуется обеспечить Исполнителю одно, оборудованное компьютером, рабочее место, необходимое для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором. Компьютер должен иметь доступ к сопровождаемым ПП и удовлетворять следующим минимальным требованиям к конфигурации:
 - операционная система: MS Windows 2000/ XP / Server 2003;
 - процессор Intel Pentium 4 2,4 ГГц и выше;
 - оперативная память – 2048 Мбайт.
- 2.11 Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 2.12 Заказчик обязуется подписывать Исполнителю документы учета рабочего времени, указанные в разделе 4 настоящего Договора, по мере их предоставления Исполнителем.
- 2.13 В процессе эксплуатации ПП Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных и журнала регистрации указанных ПП, с тем, чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам.
- 2.14 Архивная копия, указанная в п. 2.13 настоящего Договора, создается и хранится Заказчиком на магнитном носителе, отличном от носителя рабочей базы данных.
- 2.15 Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к ним на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1 Оказание услуг по настоящему Договору ведется Исполнителем по выбору Заказчика либо на почасовой основе (вариант 1), либо на основе составления план-графиков (вариант2).
- 3.2 При выборе Заказчиком варианта 2 Стороны заранее согласовывают и подписывают План-график на период. Срок согласования – до начала планируемого периода, если другое не оговорено Сторонами.
Планируемым периодом считается календарный месяц, если другое не оговорено Сторонами (далее Период)
Если Заказчик не предоставил Исполнителю до начала планируемого периода План-график, подписанный со своей стороны, считается, что услуги оказываются на почасовой основе.
Под План-графиком понимается:
 - график выездов на планируемый период с указанием количества выездов в неделю и их продолжительности;
 - и/или список заданий на доработки ПП, которые Заказчик передает Исполнителю на выполнение в планируемом периоде.Исполнитель оказывает услуги в соответствии с План-графиком,

Шаблон формы документа «План-график на период» приведен в Приложении № 4 к настоящему Договору.

- 3.3 Выезды специалиста Исполнителя, если даты прямо не указаны в план-графике на период, осуществляются по заявкам Заказчика, переданным в офис Исполнителя по электронной почте: kivas1k@yandex.ru как минимум за 2 рабочих дня. Дата и время выезда, указанные в заявке, согласовываются Сторонами.
В случае необходимости переноса даты и/или времени встречи Стороны обязаны сообщить об этом друг другу не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до назначенной встречи.
- 3.4 В случае, если режим работы Заказчика предусматривает работу в выходные или праздничные дни, выезд сотрудника Исполнителя может быть осуществлен в эти дни по предварительной договоренности между Заказчиком и Исполнителем с оплатой согласно п 5.7 настоящего Договора или перенесен на более поздние сроки.

4. УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 4.1 Учет рабочего времени и оказанных услуг ведется Сторонами путем составления документов учета рабочего времени - листов учета рабочего времени (далее ЛУРВ) и/или Заявок на доработку ПП (формы документов приведены в Приложениях 2 и 3 к настоящему Договору).
- 4.2 ЛУРВ составляется Исполнителем при оказании им почасовых услуг
При указании продолжительности времени работы специалиста Исполнителя при выезде на территорию Заказчика в ЛУРВах округление производится до 0,5-го часа в большую сторону
- 4.3 ЛУРВ содержит следующие сведения:
- дату оказания услуг;
- фамилию специалиста Исполнителя, оказавшего услуги;
- перечень оказанных услуг;
- количество затраченного рабочего времени;
- примечание для замечаний Заказчика о недостатках по оказанным услугам.
- 4.4 Наличие подписи Заказчика в ЛУРВе означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени Исполнителя, подлежащего оплате Заказчиком.
- 4.5 При невозможности подписывать ЛУРВы в день завершения услуг (отсутствие уполномоченного на подпись лица, а также оказание услуг удаленно, без выезда на территорию Заказчика) Исполнитель формирует ЛУРВы в электронном виде и высыпает на согласование Заказчику по электронной почте.
Формирование электронных версий документов осуществляется по завершению расчетного периода, если другое не оговорено Сторонами.
- 4.6 Документ «Заявка на доработку ПП» (далее Заявка на доработку) составляется Сторонами в случае появления у Заказчика задания, имеющего четкую формулировку, при которой возможно заранее оценить сроки и стоимость услуг по его выполнению. Оказание услуг по Заявке на доработку ведутся согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.
- 4.7 По окончании периода, либо после завершения соответствующего этапа, Стороны составляют Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее - Акт) и отчет об оказанных услугах, в котором на основании Листов учета рабочего времени и Заявок на доработку отражаются все оказанные услуги, количество затраченного рабочего времени и стоимость оказанных услуг, определенная в порядке, зафиксированном в разделе 5 настоящего Договора. Форма отчета определяется по согласованию с Заказчиком (Приложения № 2 или № 5 к настоящему Договору)
- 4.8 При наличии претензий к Исполнителю Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта предоставить Исполнителю письменный мотивированный

отказ от приемки оказанных услуг. Основанием для отказа от приемки оказанных услуг по настоящему Договору могут являться невыполнение требований, непосредственно указанных в Заявке, а также имеющиеся в ЛУРВах замечания о недостатках по оказанным услугам. После получения письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Заказчик и Исполнитель составляют в согласованные Сторонами сроки Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения или Исполнитель предоставляет Заказчику обоснование невозможности устранения указанных недостатков.

- 4.9 В случае непредоставления Заказчиком в срок, указанный в п. 4.8 настоящего Договора, письменного мотивированного отказа от подписания Акта и невыполнения им требований п. 4.7. настоящего Договора, считается, что Исполнитель сдал, а Заказчик принял оказанные услуги согласно Акту в полном объеме без претензий, и Заказчик обязан не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения Акта произвести с Исполнителем окончательные расчеты.
- 4.10 Заказчик, принявший услуги Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки по оказанным услугам, которые могли и должны были быть установлены при сдаче-приемке услуг по настоящему Договору (явные недостатки).
- 4.11 Заказчик, обнаруживший в течение одного месяца после приемки услуг Исполнителя отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при приемке (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя.
- 4.12 При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устраниТЬ недоделки и недостатки оказанных услуг.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

- 5.1 Фактическая стоимость оказанных в течение Периода услуг по настоящему Договору определяется на основании подписанных Сторонами Листов учета рабочего времени и выполненных Заявок на доработку.
- 5.2 Стоимость одного часа рабочего времени специалиста Исполнителя приведена в таблице:

*	Тариф	Условие	Цена 1 часа, руб.	Минимальное кол-во времени к оплате при выезде *
	Тариф 1	Предоплата не менее 5 ч. по услугам, указанным в п 1.2	5000	2 часа
	Тариф 2	Оплата по факту по, услугам, указанным в п 1.2.	5500	2 часа

Минимальный размер оплачиваемого времени на удаленном сопровождении равен 15 минут

Сумма НДС не облагается (на основании статей 346.12 и 346.13 главы 26.2 Налогового кодекса РФ).

- 5.3 Размер предоплаты согласовывается Сторонами ежемесячно.
- 5.4 Предоплата осуществляется Заказчиком не позднее 5 (пятого) числа каждого месяца.
- 5.5 В случае предоплаты:
 - 5.5.1 Часы, отработанные Исполнителем на территории Заказчика сверх предоплаты, оплачиваются по ставке тарифа 1. На указанные часы Исполнитель по завершении календарного месяца выставляет дополнительный счет, который Заказчик обязан оплатить в порядке, предусмотренном п. 5.10 настоящего Договора.
 - 5.5.2 В случае, если суммарные трудозатраты Исполнителя за месяц, будут меньше количества часов, входящих в предоплату, то неизрасходованные часы переносятся на следующий месяц с уменьшением предоплаты на соответствующую сумму.

- 5.6 В случае отсутствия предоплаты до 5 (пятого) числа месяца оплата часов, отработанных на территории Заказчика за месяц, осуществляется по тарифу 2.
- 5.7 Размер ставки за услуги, оказанные Исполнителем по требованию Заказчика в сверхурочные часы (п 2.5) равен:

Время оказания услуг	Ставка за 1час, рубли
С 20 до 22 ч. будни	Ставка, действующая в текущем месяце + 20%
С 22 до 6 ч. будни	Ставка, действующая в текущем месяце + 40%
Выходные и праздничные дни, экстренные вызовы	Ставка, действующая в текущем месяце + 30%

Экстремным вызовом считается заявка Заказчика на выезд сотрудника Исполнителя непосредственно в день поступления заявки от Заказчика, при этом причиной вызова не является вина Исполнителя

- 5.8 При выезде сотрудника Исполнителя к Заказчику за пределы Томска стоимость услуг увеличивается на дополнительно оплачиваемые часы по действующему в течение месяца тарифу:

Расстояние от Томск	Дополнительно оплачиваемые часы	Минимальный выезд, час
До 10 км	1	4
До 50 км	2	8

При необходимости выездов сотрудника Исполнителя к Заказчику за пределы города на расстояние более 50 км Стороны заключают дополнительное соглашение, где определяются условия выездов, их стоимость и порядок оплаты.

- 5.9 Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях, на основании выставляемых Заказчику счетов.
- 5.10 Оплата счетов производится Заказчиком в течение 3 (трех) рабочих дней со дня выставления счета Исполнителем путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления суммы оплаты на расчетный счет Исполнителя.
- 5.11 Цены, указанные в Договоре, являются договорными и изменению в одностороннем порядке не подлежат.
- 5.12 Изменение стоимости 1 (одного) рабочего часа специалиста Исполнителя согласовывается с Заказчиком и фиксируется в подписываемом обеими Сторонами Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1 Договор вступает в силу с момента подписания и действует до “31” декабря 2025 г.
- 6.2 Настоящий Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год, если ни одна из Сторон письменно не заявила о намерении прекратить или ограничить срок действия Договора.
- 6.3 Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласованию Сторон с письменным уведомлением не менее, чем за один месяц, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством РФ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1 При условии, что Заказчик выполняет принятые на себя обязательства, Исполнитель несет ответственность за профессиональное и качественное оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 7.2 Ответственность за контроль правомочности подписания документов учета рабочего времени и отчетных документов со стороны Заказчика лежит на Заказчике (проверка того, что в документе стоит подпись лица, уполномоченного подписывать данный вид документа)
- 7.3 Исполнитель гарантирует Заказчику, что, в течение срока действия настоящего Договора, в случае сбоя в созданных Исполнителем настройках ПП в процессе их эксплуатации, все услуги по восстановлению работоспособности программы будут выполнены силами и за счет Исполнителя. При этом рассматриваются сбои по следующим причинам:
- 1) ошибки в программном коде Исполнителя;
 - 2) выявленное несоответствие требованиям к настройке, зафиксированным Заказчиком при постановке задачи в документе «Заявка на доработки».
- Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации Исполнителю на восстановленной из архивной копии базе данных.
- 7.4 В случае появления ошибок в базе данных (в настройках, данных, конфигурации), произошедших по вине Заказчика, все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполняются за счет Заказчика. Вина определяется на основании данных Журнала регистрации и/или анализа восстановленных архивных копий. В случае невозможности точно определить вину все спорные ситуации разрешаются взаимным согласием сторон.
- 7.5 Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ПП в части, не подвергавшейся настройке Исполнителем. В данном случае все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.
- 7.6 Исполнитель не несет ответственности за невосстановимое разрушение баз данных на компьютерах Заказчика, возникшее в результате сбоев электропитания, оборудования, невыполнения пользовательских инструкций (далее ПИ), созданных Исполнителем, или изложенных в руководстве пользователей, разработанных к ПП, указанному в п. 1.1 настоящего Договора, а также за невыполнение Заказчиком архивного копирования баз данных или журнала регистрации.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 8.1 Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге и об их хозяйственной деятельности, технических наработках, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора, как во время действия, так и после завершения или прекращения действия настоящего Договора.
- Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового, коммерческого, технического (в т. ч. нормативно-технического) положения Сторон или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной и указана в предоставляемом другой Стороне Перечне конфиденциальных документов.

Перечень будет считаться действительным, если он передан по электронной почте, либо доставлен курьером под расписку. Перечень должен направляться по следующим реквизитам:

Для Заказчика:

По адресу: 932961, г.Томск, ул. Ленина, 2

Телефон: + 8 906 128 22 09

По электронной почте: kivis006@gmail.com

Уполномоченное лицо: Силаев Никита Сергеевич

Для Исполнителя:

По адресу: 634061, г.Томск, ул.Сибирская, 29/1

телефон: + 8 906 198 62 05

По электронной почте: kivas1k@yandex.ru

Уполномоченное лицо: Силаев Владислав Вячеславович

При изменении указанных реквизитов Стороны должны уведомить друг друга не менее, чем за 2 (две) недели.

- 8.2 Стороны несут ответственность друг перед другом в рамках действующего законодательства за несанкционированную передачу третьим лицам конфиденциальной информации, определенной в п 8.1 настоящего Договора.

9. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

- 9.1 Стороны соглашаются о том, что с момента подписания настоящего Договора, все права в отношении методик, алгоритмов, программного кода, способов и приемов, разработанных и применяемых Исполнителем для получения результатов работ по настоящему Договору, принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).
- 10.2 Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.
- 10.3 При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
- 10.4 Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 11.1 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем дополнительных переговоров по взаимному согласию Сторон.

11.2 При невозможности урегулирования в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в Арбитражном суде города Томска в порядке, установленном законодательством РФ.

12. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

Приложение № 1: «Регламент взаимодействия заказчика и исполнителя при использовании программных продуктов на удаленном сопровождении». На 2 (двух) листах.

Приложение № 2: Форма документа «Лист учета рабочего времени». На 1 (одном) листе.

Приложение № 3: Форма документа «Заявка на доработку ПП». На 1 (одном) листе.

Приложение № 4: Форма документа «План-график на период». На 1 (одном) листе.

Приложение № 5: Форма документа «Отчет об оказанных услугах». На 1 (одном) листе.

13. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН: ИСПОЛНИТЕЛЬ

/Н.С Силаев/ М.П.

ООО «Стандарт»,
ИНН 7736229025, КПП 773601001,
634061, г.Томск, ул.Сибирская,
29/1,
р/с 40702810200001445337
в банке ЗАО «ВТБ»
БИК 044525700
к/с №3010181020000000700
Томска, ул Иркутский Тракт, д. 17,
стр 1
тел. 7 (495) 9892216
e-mail: kivas1k@yandex.ru
Генеральный директор
ООО “Стандарт”

/В.В. Силаев/

M.I.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ НА УДАЛЕННОМ СОПРОВОЖДЕНИИ

1. От сотрудника Заказчика, далее «Пользователя», по электронной почте на адрес kivas1k@yandex.ru поступает обращение (сбой, задача, вопрос), что является основанием для регистрации запроса.
2. Если поступил вопрос, Служба поддержки Исполнителя регистрирует его в течение 30 минут, о чем пользователю отправляется уведомление с сутью и номером запроса в случае предоставления контактного email.
3. Максимальный срок принятия запроса к рассмотрению – 4 часа после регистрации запроса.
4. Задачи, связанные с консультациями по типовым конфигурациям ПП , решаются в течение 3 часов с момента регистрации запроса.
5. Прочие задачи рассматриваются индивидуально. Запросы проходят процедуру согласования с компетентными сотрудниками Заказчика. Ответ на согласование задачи от компетентного сотрудника Заказчика должен поступить не позднее, чем через 1 день
6. В случае, если запрос касается изменения функционала, Исполнитель согласовывает с Заказчиком сроки и предварительную стоимость услуг.
7. Фактическая стоимость услуг по изменению функционала может отличаться от предварительной не более, чем на 20 %. При этом все изменения бюджета обосновываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком
8. В ходе проверки результатов услуг по изменению функционала Заказчик выявляет соответствие предоставленных доработок требованиям, ранее сформулированным в запросе или в составленном по Заявке ТЗ. При выявлении ошибок сообщает Исполнителю, а тот в свою очередь исправляет указанные ошибки
9. Исполнитель фиксирует в отчете ход работы и переписку с пользователем и обеспечивает автоматическое информирование участников данного Запроса по каждому изменению в виде уведомлений на адрес электронной почты.
10. После решения задачи Исполнитель, запрос переводится в статус "Выполнен". Пользователю приходит уведомление о выполнении запроса, которое следует либо подтвердить, либо опровергнуть, щелкнув соотв. ссылку в письме. Если в течении 5 дней от пользователя не поступает реакции, то запрос автоматически переводиться в статус "Закрыт", о чем пользователь и Исполнитель получают уведомление.
11. Если Заказчик прерывает оказание услуг по Заявке по причине, не зависящей от Исполнителя, услуги считаются оказанными и оплачиваются в объеме фактической стоимости оказанных услуг, устанавливаемой на основании двустороннего акта, подписываемого Сторонами.
12. Список сотрудников Заказчика, полномочных согласовывать исполнение, приемку и оплату задач:

1 Алексеев Владислав Вячеславович

2 Ленин Николай Владимирович

3 Костин Константин Константинович

ЗАКАЗЧИК:

_____ /Н.С Силаев/
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО “Стандарт”

_____ /В.В. Силаев/
М.П.

Приложение № 2
к Договору № ____-Опт
от «__» ____ 202__г

ФОРМА ДОКУМЕНТА «ЛИСТ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ»

ООО «Стандарт»

Лист учета рабочего времени

Заказчик	ИП Силаев Никита Сергеевич	Заказ №		Договор №
Представитель Заказчика	Баранов К.С	Представитель Исполнителя		1

№ пп	Дата	Время начала	Время окончания	Кол-во часов	Перечень услуг	Подпись Заказчика	Примечания
1	01.05.2025	8:00	16:00	5	Восстановление обновлений ИС		
1	01.05.2025	8:00	16:00	1	Обновление ИС		
Итого				6	Оплата по документу (Сч/ПКО)	№ ____ от _____	

* Наличие подписи Заказчика на Листе учета рабочего времени означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени

СОГЛАСОВАНО:

ЗАКАЗЧИК:

М.П.
/Н.С Силаев/

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «Стандарт»

М.П.
/В.В. Силаев/

Приложение № 3
к Договору № ____ - Опт
от «__» ____ 202__г

ФОРМА ДОКУМЕНТА «ЗАЯВКА НА ДОРАБОТКУ ПП»

ООО «СТАНДАРТ» ЗАЯВКА № ____ ОТ ____ 200_ Г.

на доработку программного продукта (ПП)

Заявка составлена по требованиям к системе следующих сотрудников от Заказчика:

ФИО	должность
Агент Кирилл Сергеевич	Администратор
Сахар Захар Сергеевич	Администратор

Возникла необходимость в оказании следующих услуг по ПП:

№	Требования по доработке**	Оценка ст-ти услуг, руб	Наличие доп. ТЗ
	Интеграция под устройства IOS	100000	Да

Оценочная стоимость услуг*, руб	Продолжительность оказания услуг (ч и/или дней)	Продолжительность тестирования (ч/дней)***	Ответственный за выполнение (от Исполнителя))	Ответственный за тестирование (от Заказчика)
100000	Месяц	Неделя	Тутчев В.С	Кря В.3

Приложено дополнительных листов (всего) ____

*Фактическая стоимость услуг по кодированию может отличаться от оценочной не более, чем на 20%.

**Степень детализации требований зависит от Заказчика. Если нет достаточной детализации задания, то способ реализации требований выбирается по усмотрению Исполнителя.

В этом случае, если данный способ реализации требований не устроит Заказчика, то переделка задания будет за счет Заказчика.

*** Заказчик, принявший услуги Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях сдачи-приемки услуг по Договору.

Подписи об утверждении Заявки:

Ответственный со стороны Заказчика ____ /Кря В.3/ «__» ____ 202_ г
Ответственный со стороны Исполнителя) ____ /Тутчев В.С/ «__» ____ 202_ г

Сдача-приемка услуг по Заявке:

Фактическая стоимость услуг, руб	
----------------------------------	--

Подписи:

Ответственный за тестирование со стороны Заказчика ____ / ____ /

Сотрудник Исполнителя) ____ / Рябинин П.П /

СОГЛАСОВАНО:

ЗАКАЗЧИК:

____ /Н.С Силаев/
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «Стандарт»

____ /В.В. Силаев/
М.П.

Приложение № 4
к Договору № ____ - Опт
от «__» ____ 202__ г

ФОРМА ДОКУМЕНТА «ПЛАН-ГРАФИК НА ПЕРИОД»

ООО «СТАНДАРТ»

ПЛАН-ГРАФИК НА ПЕРИОД

1 Общая информация

Клиент	ИП Силаев Н.С 323934877223
План-график за период / этап	01.05.2025 — 1.12.2025
Подготовил	Воронов А.А
Дата составления план-графика	01.04.2025

2 Запланированные услуги

№	Описание планируемых услуг	План		
		Часы	Сумма	Дата
1	Обновление ИС	1	25000	01.07.2025
2	Технический осмотр	3	40000	11.07.2025

3 Утверждаю

	От клиента	От исполнителя
Ф. И. О.	Сахар З.С	Воронов А.А
Должность	Администратор	Руководитель проекта
Дата	01.05.2025	01.05.2025
Подпись		

СОГЛАСОВАНО:

ЗАКАЗЧИК:

_____ / Н.С Силаев/
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «Стандарт»

_____ /В.В. Силаев/
М.П.

Приложение № 5
к Договору № ____ - Опт
от «__» ____ 202__г

ФОРМА ДОКУМЕНТА «ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ»

ООО «СТАНДАРТ»

ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

1 Общая информация

Клиент	ИП Силаев Н.С 323934877223
Отчет за период / этап	01.05.2025 — 1.12.2025
Подготовил	Воронов А.А
Дата составления отчета	01.04.2025

2 Запланированные услуги

№	Описание оказанных услуг	План			Факт		
		Часы	Сумма	Дата	Часы	Сумма	Дата
1	Обновление ИС	1	25000	01.07.2025	1	25000	01.07.2025
2	Технический осмотр	3	40000	11.07.2025	3	40000	11.07.2025
Итого по оказанным услугам		4	65000		4	65000	

3 Услуги, перенесенные на следующий период

№	Описание оказанных услуг	План		
		Часы	Сумма	Дата
1	-			
Итого по услугам в период:				

4 Утверждаю

	От клиента	От исполнителя
Ф. И. О.	Сахар З.С	Воронов А.А
Должность	Администратор	Руководитель проекта
Дата	01.05.2025	01.05.2025
Подпись		

5 Приложение:

	№	От
Счет на предоплату	130103040	131030402
Счет на доплату	130103040	131030402
Акт	1234	1234

СОГЛАСОВАНО:

ЗАКАЗЧИК:

»

/Н.С Силаев/

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «Стандарт»

/В.В. Силаев/

М.П.

Вывод: В ходе выполнения лабораторной работы был изучен образец типового договора на сопровождение программных продуктов и на его основе составлен адаптированный договор для информационной системы «Информационная система для автоматизации учета обращений граждан» со всеми необходимыми разделами: предмет договора, права и обязанности сторон, порядок оказания услуг, стоимость и порядок расчетов, срок действия и все необходимые отчеты.