

ДОГОВОР № _____

об оказании услуг

г.Москва

«_____» _____ 202__ г.

ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующий на основании _____, с одной стороны и

_____ действующий на основании _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ

Определение значений терминов в данном разделе указано исключительно для настоящего договора и определяется Сторонами в целях создания правовой определенности в толковании общеизвестных терминов. Указанные ниже термины не могут толковаться иначе применительно к условиям настоящего договора, как в ходе исполнения такого договора, так и в ходе претензионного и судебного производства, вытекающего из правоотношений по нему:

Интернет-сайт – совокупность программно-аппаратных средств для ЭВМ, обеспечивающих публикацию для всеобщего обозрения данных в компьютерной сети интернет. Интернет-сайт доступен по уникальному электронному адресу www.kaplife.ru и может содержать графическую, текстовую, аудио, видео и иную информацию, записанную и читаемую с помощью ЭВМ. Все авторские и смежные права на Интернет-сайт принадлежат Заказчику.

Прототип сайта — электронная версия структуры сайта. Прототип сайта разрабатывается на основании данных, указанных Заказчиком в Брифе. Прототип сайта создается Исполнителем с помощью специальных программ и предоставляется Заказчику в виде архива HTML файлов с инструкцией для просмотра данных архива. Прототип сайта утверждается подписанием Акта выполненных работ.

Дизайн — разработка, создание, проектирование уникальных сценариев использования, способов ввода и вывода информации, методов управления, способов представления информации, элементов идентификации, текстового наполнения и графического оформления.

Элемент дизайна — дизайн отдельного объекта, например, отдельной страницы сайта, экрана пользовательского интерфейса.

Эскиз элемента дизайна — упрощённое графическое изображение Элемента дизайна, демонстрирующее его идею, сценарий использования, проект визуального решения, текстового наполнения либо отличительные особенности внешней формы.

Система управления содержимым Интернет-сайта (англ. Content management system, **CMS**, система управления контентом) — информационная система или компьютерная программа, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления содержимым, иначе — контентом Интернет-сайта. Заказчик использует в качестве CMS профессиональную систему управления сайтами и интернет-магазинами «1С-Битрикс: Управление сайтом».

Сопровождение Интернет-сайта – комплекс мероприятий по обеспечению бесперебойного функционирования Интернет-сайта Заказчика в сети Интернет, включающий в себя обновление текстовой и визуальной информации в рамках существующей структуры сайта, добавление новых разделов и удаление старых, предоставление автоматизированных отчетов посещаемости сайта (сколько, в какое время, по дням недели, по месяцам в году, с каких уникальных хостов посещали сайт), предоставление доступа пользователей к административной части сайта, обеспечение функционирования скриптов анкет, форм, интеграций с внешними сервисами и автоматизированными системами, создание и настройка новых сервисов и модулей.

Хостинг — услуга по размещению и хранению Интернет-сайта Заказчика на сервере хостинг-провайдера, который предоставляет доступ к Интернет-сайту другим пользователям сети Интернет. Хостинг-провайдеры — это компании, которые предоставляют услуги хостинга, а именно место на своем сервере для его использования Заказчиками и соединение с Интернетом для этого сервера.

Доменное имя – уникальное обозначение области (ветви) иерархического пространства сети Интернет. Доменное имя должно содержать от двух до 63 символов, начинаться и заканчиваться буквой латинского алфавита или цифрой. Промежуточными символами могут быть буквы латинского алфавита, цифры или дефис.

Бриф – документ, заполненный Заказчиком, содержащий данные о структуре, дизайне, размещении Информационных материалов на Интернет-сайте и отражающий точное описание требований Заказчика к создаваемому Интернет-сайту. Бриф является неотъемлемой частью договора.

Информационные материалы (контент) – текстовые, графические, аудио-, видео-, фото-, а также иные материалы на различных носителях (электронных, бумажных и пр.), необходимые Исполнителю для разработки Прототипа, Дизайна и программирования Интернет-сайта. Информационные материалы предоставляются Заказчиком. В случае создания Исполнителем материалов для Интернет-сайта, об этом указывается в Договоре и/или Прототипе сайта. Переводы Информационных материалов для языковых версий Интернет-сайта, если таковые предусмотрены Договором, осуществляются Заказчиком самостоятельно и за свой счет.

Система управления проектами (СУП) – программа, которая включает комплекс технологических и организационных инструментов для более эффективной совместной работы Сторон над задачами и проектами в рамках настоящего договора, повышения эффективности командной работы, улучшения качества контроля и управления, а также для сокращения времени на выполнение каждого проекта. Стороны осуществляют оперативное информационное взаимодействие через СУП – все участники проекта имеют возможность и обязаны обмениваться документами, отчётами, сообщениями и комментариями в задачах проектов исключительно через <https://kaplife.planfix.ru/>.

База знаний (Wiki) — это сборник статей, справочных материалов и документов, создаваемых для обобщения и накопления знаний об управлении функционалом Интернет-сайта. С ее помощью Команда сайта сообща создаёт справочные тексты-статьи, инструкции и технические задания разработчикам, над которыми происходит совместная работа нескольких пользователей. База знаний формируется и используется Командой сайта в СУП - <https://kaplife.planfix.ru/>.

Электронный документооборот (ЭДО) — это процесс, который ускоряет и упрощает передачу информации между Сторонами, позволяет контролировать взаиморасчеты между Сторонами. Все документы при этом создаются в электронном виде, подписываются квалифицированной электронной подписью, а значит, имеют юридическую силу.

Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement - SLA) — регламент, оформленный между Сторонами настоящего договора, описывающий параметры предоставляемых услуг. SLA эквивалентно тому, что предоставляемые в рамках настоящего договора услуги соответствуют реальным временным параметрам, которые не выходят за пределы заявленных сторонами в соглашении диапазонов метрик. В SLA Стороны определяют сроки устранения определенных неисправностей и ошибок в работе Интернет-сайта Заказчика, скорость реакции Исполнителя на обращения Заказчика в зависимости от типа ситуации, доступность службы поддержки Исполнителя и другие параметры. Стороны подписывают SLA в виде отдельного Приложения к настоящему договору.

Акт сдачи-приемки работ – документ, свидетельствующий о выполнении работ по настоящему договору, заверенный подписями Сторон, и свидетельствующий об отсутствии претензий и замечаний у Заказчика к результату всех работ, осуществленных Исполнителем за Отчетный период в соответствии с условиями настоящего договора и Приложений/Заявок.

Заявка – требование Заказчика, оформленное по форме прилагаемого к настоящему Договору и подписанное Сторонами Приложение, становящееся неотъемлемой частью настоящего Договора, в котором Стороны согласовывают перечень определенных работ по сопровождению Интернет-сайта Заказчика, в рамках объема работ, указанных в п.2 настоящего договора, содержащее: описание задачи, желаемый срок выполнения задачи, при необходимости источник информационных

материалов, необходимых для выполнения задач, порядок их выполнения Исполнителем за определённую оплату в определённый срок.

Работы — работы, выполняемые Исполнителем для Заказчика по оформленным должным образом Заявкам. Работы по настоящему Договору выполняются в области разработки, внедрения, сопровождения и технической поддержки информационных и автоматизированных систем, программного обеспечения (ПО), относящихся к работе Интернет-сайта Заказчика.

Команда — проектная команда, состоящая из сотрудников Заказчика и Исполнителя, задействованных в Работах.

Этап Работ — период времени, о выполнении Работ за который Исполнитель отчитывается перед Заказчиком.

Отчетный период — период времени, по истечении которого Исполнитель отчитывается перед Заказчиком о выполнении Работ, в рамках настоящего договора - один календарный месяц. Отчетный период начинается в первый рабочий день и заканчивается в последний рабочий день календарного месяца.

Объекты, охраняемые авторским правом — в соответствии с законодательством Российской Федерации в создаваемом Интернет-сайте присутствуют следующие объекты, охраняемые законодательством об интеллектуальной собственности:

- программы для ЭВМ;
- базы данных;
- музыкальные произведения с текстом или без текста, а также произведения, представляющие собой исключительно текст;
- аудиовизуальные произведения;
- произведения живописи, графики, графические рассказы, комиксы и другие произведения изобразительного искусства;
- фотографические произведения и произведения, полученные способами, аналогичными фотографии;
- дизайн;
- анимационные произведения;
- географические, геологические и другие карты, планы, эскизы.

В составе Интернет-сайта Заказчика могут присутствовать не все объекты, указанные в настоящем пункте, а также могут присутствовать объекты авторского и смежных прав, не указанные в настоящем пункте.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по поручению Заказчика выполнять работы, оговоренные в Приложениях к настоящему договору, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать их.

2.2. Состав, сроки и стоимость выполнения работ определяются в Приложениях к настоящему договору.

3. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. В согласованные с Заказчиком сроки осуществлять подготовку и выполнение работ по условиям каждого Приложения.

3.2. Исполнитель выполняет работы своими силами с учетом положений п.3.3. Договора.

3.3. Исполнитель вправе привлечь третьих лиц для выполнения работ, предусмотренных Договором. В случае привлечения Исполнителем для выполнения работ по Договору третьих лиц, Исполнитель

несет ответственность перед Заказчиком за качество и своевременность сделанных работ, выполненных привлеченными третьими лицами в рамках Договора, как за свои собственные.

3.4. Создать рабочую группу по проекту Заказчика и назначить ответственных менеджеров.

3.5. Качественно и в предусмотренные п.2.2 Договора сроки выполнять работы, предусмотренные Приложениями к договору.

3.6. Исполнитель обязан по требованию Заказчика информировать Заказчика о ходе работ.

3.7. Исполнитель обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятия для защиты конфиденциальной информации от неправомерного или случайного доступа к ней, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении конфиденциальной информации.

3.8. Исполнитель и его работники обязуются обеспечивать конфиденциальность информации, доступ к которой предоставляет Заказчик и обеспечивать безопасность данных при их обработке.

3.9. Исполнителю и его работникам запрещено осуществлять передачу конфиденциальной информации, получаемой от Заказчика, без предварительного письменного согласия Заказчика.

3.10. При проведении работ работникам Исполнителя запрещено копировать, перемещать, сохранять конфиденциальную информацию на съемные носители, а также использовать информационные ресурсы Заказчика в целях отличных от определенных Договором.

3.11. Исполнитель обязуется в случае выявления несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, доступ к которой предоставляет Заказчик, незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

3.12. Своевременно предоставлять Заказчику доступ к результатам работ при условии исполнения Заказчиком обязательств по отношению к Исполнителю в соответствии с условиями Договора. Информация о размещении результатов работ определяется Сторонами в рабочем порядке.

4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик обязуется уведомить Исполнителя о необходимости проведения работ по настоящему договору путем направления Заявки.

4.2. Заказчик обязан своевременно предоставлять Исполнителю Информационные материалы, контент, всю информацию, документы и прочие сведения, необходимые Исполнителю для надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору. Заказчик обязуется предоставить материалы, необходимые для изменения и дополнения содержания и оформления Интернет-сайта, в течение 3-х (трёх) рабочих дней с момента требования их Исполнителем. При просрочке предоставления материалов Заказчиком, сроки работ изменяются на соответствующее просрочке число дней.

4.3. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя выполнения работ, не описанных в Приложениях. Для проведения дополнительных работ стороны согласовывают и оформляют в письменном виде новые Приложения к настоящему договору, которые должны быть подписаны обеими сторонами.

4.4. Не позднее 3-х (трёх) рабочих дней с момента выполнения Исполнителем работ, указанных в Приложениях, подписывать Акты приемки-сдачи работ.

4.5. Заказчик обязан своевременно и в полном объеме оплачивать работы Исполнителя в сроки, предусмотренные п.5.3 настоящего Договора.

5. СТОИМОСТЬ РАБОТ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость работ указывается в Приложениях к настоящему договору.

5.2. Объем выполненной работы должен соответствовать указанному в Приложениях.

5.3. Заказчик осуществляет 100% постоплату стоимости работ за Отчетный период в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения счета от Исполнителя, при условии подписания сторонами Акта приемки-сдачи работ.

5.4. Стоимость работ за неполный Отчетный период рассчитывается пропорционально фактическому количеству рабочих дней оказания услуг за указанный Отчетный период.

5.5. Днем оплаты считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета банка Заказчика.

5.6. Все расчеты производятся в валюте Российской Федерации – рублях, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Датой надлежащего исполнения обязательства по оплате является дата перечисления денежных средств в полном объеме на корреспондентский счет банка Исполнителя.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Стороны обязуются сохранять в тайне всю коммерческую информацию, не относящуюся к категории общедоступной, которую они получили от другой Стороны во время срока действия Договора, даже если она не была обозначена как секретная или конфиденциальная.

6.2. Исполнитель обязан не допускать к имеющимся в связи с выполнением Договора документам лиц, не имеющих на это соответствующих полномочий, оформленных с Заказчиком отдельным соглашением о неразглашении конфиденциальной информации.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации с учетом ограничений, установленных настоящим разделом договора.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за содержание, качество предоставленных Заказчиком Информационных материалов, а также за лексические и грамматические ошибки содержащиеся в них.

7.3. Заказчик гарантирует, что предоставляемые в соответствии с условиями настоящего договора, Информационные материалы, не обременены требованиями третьих лиц, что Заказчик является обладателем исключительных прав на Информационные материалы и/или обладает всеми необходимыми разрешениями от авторов и иных правообладателей в отношении объектов интеллектуальной собственности.

7.4. В случае предъявления Исполнителю претензий или исков по поводу нарушения им авторских и/или смежных прав третьих лиц в связи с использованием Информационных материалов, предоставленных Заказчиком, во исполнение условий настоящего договора, Заказчик обязуется урегулировать такие претензии или предпринять иные необходимые действия, исключающие возникновение расходов и убытков у Исполнителя, а в случае возникновения расходов и убытков у Исполнителя, возместить их в полном объеме.

7.5. При непредставлении или просрочке предоставления Заказчиком Информационных материалов, необходимых Исполнителю для выполнения работ, Исполнитель вправе по своему выбору направить в адрес Заказчика уведомление об увеличении сроков на предоставление Информационных материалов с указанием новых сроков на их предоставление или в одностороннем порядке изменить условия выполнения работ по настоящему договору в части согласованных Сторонами сроков выполнения таких работ на величину задержки Заказчиком предоставления Информационных материалов.

7.6. При несоблюдении Заказчиком срока оплаты договора Исполнитель вправе требовать уплаты Заказчиком пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы задолженности за каждый рабочий день просрочки исполнения обязательств, но не более чем 10% (десять процентов) от стоимости платы по договору, предусмотренной за Отчетный период.

7.7. При несоблюдении Исполнителем сроков выполнения работ по договору Заказчик вправе требовать возмещения убытков, понесенных таким несоблюдением в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от стоимости невыполненных работ за каждый рабочий день просрочки исполнения обязательств, но не более чем 10% (десять процентов) от стоимости платы, предусмотренной за Отчетный период.

7.8. В случае возникновения сбоев в доступности Интернет-сайта Заказчика (недоступность одной или нескольких функций Интернет-сайта его пользователям, не связанных с некорректностью кода) обслуживаемого Исполнителем на основании настоящего Договора и Приложений к нему, Исполнитель обязан возместить убытки в размере 30% стоимости услуг, оказанных Исполнителем Заказчику в течение текущего отчетного периода, если общее время сбоя в текущем расчетном периоде превышает 60 минут. Сбой в доступности Интернет-сайта может быть зафиксирован Исполнителем или Заказчиком на учетном оборудовании или сервисах, а также в виде копии(й) экрана. Моментом начала сбоя в доступности Интернет-сайта Заказчика считается самое раннее время, зафиксированное в соответствующем виде.

7.9. Размер ответственности Исполнителя ограничивается возмещением реального ущерба, понесенного Заказчиком в результате виновных действий Исполнителя при выполнении работ. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за косвенные убытки и упущенную выгоду Заказчика, возникшие в результате действий Исполнителя при выполнении работ.

7.10. Отсутствие вины за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору доказывается Стороной, нарушившей обязательства.

7.11. Ни одна из Сторон не несет ответственности в случае невыполнения своих обязательств при обстоятельствах, которые она не могла ни предвидеть, ни предотвратить, таких, как природные бедствия (пожар, наводнение, ядерное поражение, землетрясение и т.п.), социальные конфликты (забастовки, гражданские войны, террористические акты и т.п.), преступные действия третьих лиц, признанные таковыми в установленном порядке, а также издание государственными органами нормативных и правоприменительных актов, значительно осложняющих, ограничивающих или запрещающих выполнение работ, предусмотренных настоящим договором.

7.12. В случае если действие указанных обстоятельств таково, что не позволяет хотя бы одной из Сторон надлежащим образом исполнить взятые на себя по настоящему договору обязательства, настоящий договор подлежит досрочному расторжению.

7.13. Исполнитель несет полную материальную ответственность в случае причинения Заказчику ущерба вследствие возникновения инцидентов информационной безопасности в размере причиненного прямого ущерба.

7.14. Все споры между Сторонами разрешаются мирным путем переговоров в претензионном порядке. В случае невозможности урегулирования спора мирным путем, он подлежит рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде по месту нахождения истца.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами, указанной в начале настоящего договора, и действует до момента выполнения Сторонами своих обязательств. При этом все обязательства, возникшие у Сторон в процессе действия настоящего Договора в соответствии с Приложениями к нему, должны быть выполнены Сторонами полностью и в установленные сроки.

8.2. Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному согласию Сторон в порядке и на основаниях, предусмотренных Договором и действующим законодательством, с обязательным письменным уведомлением не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней. В том случае, если Договор расторгается до завершения работ по какому-либо Приложению, взаиморасчеты между сторонами определяются дополнительным соглашением.

8.3. В случае досрочного расторжения Договора вследствие нарушения Заказчиком обязательств по Договору или по инициативе Заказчика, Заказчик обязан уплатить Исполнителю полную стоимость

выполненных Исполнителем работ до момента досрочного расторжения Договора и обязан возместить Исполнителю убытки, причиненные прекращением Договора.

8.4. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по основаниям, указанным в п. 8.3 настоящего Договора, до окончания работ по какому-либо Приложению, или отдельному этапу внутри Приложения Договора, стоимость выполненных Исполнителем работ по этапу работ, на котором происходит расторжение Договора, рассчитывается исходя из следующей формулы: $(A/B) \times C$, где:

A – стоимость работ по этапу, в течение которого происходит расторжение Договора, в соответствии с расчетом стоимости, указанным в приложениях;

B – срок выполнения работ по указанному каждому Приложению или отдельному этапу внутри Приложения

C – количество дней, затраченных Исполнителем на выполнение работ по указанному этапу, исчисляемые с момента начала работ по каждому Приложению или отдельному этапу внутри Приложения. Указанный срок заканчивается в день получения Исполнителем уведомления от Заказчика о расторжении Договора или в день получения уведомления о расторжении Договора Заказчиком от Исполнителя в случае досрочного расторжения Договора вследствие нарушения Заказчиком своих обязательств по Договору;

8.5. При невозможности разрешения вопросов путем переговоров такие споры будут переданы для рассмотрения в Арбитражный суд по месту нахождения истца.

9. СДАЧА-ПРИЕМКА РАБОТ

9.1. По завершении работ по каждому Приложению или отдельному этапу внутри Приложения Стороны подписывают Акт приемки-сдачи работ.

9.2. Сдача работ по Договору производится Исполнителем на следующий рабочий день после последнего дня этапа выполнения работ в следующем порядке:

- результат работ предоставляется Заказчику на утверждение электронным письмом с вложенным файлом в графическом формате, или архивом файлов или ссылкой для просмотра результата в Интернете;
- вместе с результатом работ Исполнитель подписывает квалифицированной электронной подписью Акт сдачи-приемки выполненных работ и передает его Заказчику по ЭДО.

9.3. Заказчик осуществляет приемку в следующем порядке:

- Заказчик утверждает результат работ в течение 3-х (Трёх) рабочих дней с даты их получения путем подписания квалифицированной электронной подписью Акта сдачи-приемки выполненных работ по ЭДО;
- в случае отказа в подписании Акта сдачи-приемки выполненных работ Заказчик предоставляет Исполнителю в течение 3-х (Трёх) рабочих дней с даты его получения мотивированный письменный отказ в его подписании.

9.4. Мотивированный письменный отказ должен содержать следующие пункты: указание на элемент к замене или исправлению; обоснование требования замены или исправления; указания на несоответствие выполненной работы Заявке, присланной Заказчиком, и условиям настоящего договора.

9.5. В случае предоставления Заказчиком Исполнителю мотивированного письменного отказа, составленного в соответствии с условиями Договора, Исполнитель обязан своими силами в течение срока, установленного для данного Приложения или этапа работ по Приложению к Договору, исправить либо переделать проделанную работу для обеспечения ее надлежащего качества и полного соответствия требованиям Заказчика.

9.6. В случае невозвращения Заказчиком подписанного Акта сдачи-приемки выполненных работ по этапу по истечении 3-х (Трёх) рабочих дней со дня его получения и не предоставления

мотивированного отказа в такие же сроки, работы считаются выполненными в полном объеме и результат работ принятым Заказчиком. При этом срок начала выполнения следующего этапа согласовывается сторонами дополнительно.

9.7. Несоблюдение указанных в настоящем разделе сроков и установленных настоящим разделом формы и содержания заявляемых отказов, возражений, требований или претензий лишает Заказчика права ссылаться в последующем на указанные обстоятельства в качестве оснований и доказательств неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором.

9.8. Исполнитель считается надлежащим образом выполнившим работы за Отчетный период с даты подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки работ.

10. ФОРС-МАЖОР

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, таких, как землетрясение, пожар, наводнение, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, изменения законодательства, повлекших за собой невозможность выполнения сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

11. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

11.1. В рамках исполнения работ по настоящему договору Исполнителем создаются объекты авторского права и прав смежных с ним, входящие составной частью в результат работ по настоящему договору.

11.2. Все исключительные имущественные права на объекты авторского права и смежных с ним прав созданные Исполнителем в процессе выполнения работ по настоящему договору, переходят к Заказчику со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки соответствующих работ и выполнения Заказчиком в полном объеме своих обязательств по оплате работ по договору. В случае если Сторонами не подписан Акт сдачи-приемки работ, указанные выше права считаются непреданными.

11.3. Исключительными имущественными правами на объекты авторского права и прав смежных с ним, созданные Исполнителем до момента заключения настоящего договора и используемые для выполнения работ (средства разработчика) по настоящему договору, обладает Исполнитель.

11.4. Заказчик обладает исключительными имущественными правами на объекты авторского права и прав смежных с ним, предоставленные Заказчиком и используемые Исполнителем для выполнения работ по настоящему договору (Информационные материалы).

11.5. Исполнитель предоставляет Заказчику исключительное имущественное право на использование объектов авторского права и прав смежных с ним, созданных Исполнителем в рамках исполнения настоящего договора и входящих в результат всех работ по настоящему договору на весь срок охраны авторских прав, предусмотренный действующим законодательством РФ, без сохранения за Заказчиком права переуступки указанных прав третьим лицам в течение 5 (пяти) лет с момента их возникновения.

11.6. При выполнении работ Исполнитель может применять разработанные им компоненты, модули и другие элементы программного кода, которые используются или могут использоваться в других его проектах. Для компонентов разработанного программного решения или сайта Заказчику передаются неисключительные права на использование этих компонентов.

11.7. Стороны соглашаются в том, что права собственности на результаты работ, не относящиеся к п. 11.6, выполненных в соответствии с Приложениями, принадлежат Заказчику, если иное условие не устанавливается в Приложении.

11.8. Использование и демонстрация результатов выполненных по настоящему Договору работ в портфолио Исполнителя обговаривается с Заказчиком отдельно для каждого Приложения. В случае отсутствия согласия Заказчика Исполнитель не вправе демонстрировать результаты выполненных по настоящему Договору работ в своем портфолио.

12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

12.1. По всем вопросам, не нашедшим решения в условиях настоящего договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений Сторон по нему, затрагивающих имущественные интересы Сторон договора, имея в виду необходимость защиты их охраняемых законом прав и интересов, Стороны настоящего договора будут руководствоваться нормами и положениями действующего законодательства Российской Федерации.

12.2. Споры, которые могут возникнуть в связи с настоящим договором, Стороны его будут стремиться разрешать в порядке досудебного разбирательства: путем переговоров, уточнением условий договора, составлением дополнений и изменений.

12.3. Споры и разногласия, неурегулированные путем переговоров, разрешаются в претензионном порядке. Все претензии по настоящему договору должны быть рассмотрены Сторонами в течение 7 (семи) дней с момента получения претензии.

12.4. В случае невозможности разрешения споров или разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения истца в предусмотренном законодательством порядке.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору согласуются Сторонами, подписываются, оформляются в виде Приложений.

13.2. Все особенности реализации работ, существенные для Заказчика, должны быть в явной форме отражены в Приложении. Если в Приложении не оговорены какие-либо требования Заказчика, то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя и не может являться причиной для отказа от подписания Акта приемки-сдачи работ.

13.3. Применяя термин «Рабочие дни» для определения сроков исполнения Сторонами своих Обязательств по настоящему Договору, Стороны устанавливают пятидневную рабочую неделю, исключая из календарной недели субботу и воскресенье, а также официально установленные законодательством Российской Федерации выходные и праздничные дни.

13.4. Переписка в СУП, по электронной почте, либо письменно между Заказчиком и Исполнителем, в рамках настоящего Договора является официальной перепиской Сторон, которая подтверждает процесс выполнения работ, производимых по Договору. В случае возникновения спора по Договору и невозможности его урегулирования мирным путем, указанная переписка может быть использована в качестве официального подтверждения производимых по Договору работ в суде.

13.5. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

13.6. До момента получения Сторонами бумажных оригиналов подписанных документов, юридически сильными признаются копии этих документов, подписанные квалифицированными электронными подписями Сторон по ЭДО.

14. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:	Заказчик:
_____	Общество с ограниченной ответственностью «Капитал Лайф Страхование Жизни»
Место нахождения: _____	Место нахождения: 115035, г. Москва, Кадашёвская набережная, д.30
Почтовый адрес: _____	Почтовый адрес: 115035, г. Москва, Кадашёвская набережная, д.30
ИНН _____	ИНН 7706548313
ОГРН _____	КПП 770601001
	ОГРН 1047796614700
Банковские реквизиты:	Банковские реквизиты:
р/с _____	р/с 40701810200000000279
в _____	в АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК", г. Москва
Корр. счет _____	к/с 30101810200000000700
БИК _____	БИК 044525700
_____ _____ _____	_____ _____ _____
_____	_____
МП _____	МП _____
подпись	подпись

**ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ И АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ИНТЕРНЕТ-САЙТА**

ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующей на основании _____, с одной стороны и

_____ действующий на основании _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подписали настоящее Приложение к Договору о нижеследующем:

1. Предмет и стоимость оказываемых услуг

1.1. Заказчик поручает и обязуется оплатить, а Исполнитель принимает на себя обязательство выполнять в каждом Отчетном периоде виды работ по осуществлению сопровождения и поддержки Интернет-сайта Заказчика в следующих объемах:

Наименование работ	Периодичность исполнения	Стоимость услуг
<p>1.1.1. Базовые работы Обеспечение поддержки работы и функциональности Интернет-сайта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечение бесперебойной работы Интернет-сайта с уровнем доступности не менее 99,98% времени в год - Организация системы резервного копирования Интернет-сайта, восстановления приложений из резервных копий - Обеспечение размещения сайта Заказчика на технической площадке провайдера, имеющего лицензию на предоставление услуг связи - Обеспечение работы настроенных интеграций Интернет-сайта с web-сервисами и сторонним ПО - Автоматический постоянный мониторинг и контроль функционирования Интернет-сайта в целом, а также отдельных его компонентов, выявление причин ошибок и их оперативное устранение и отладка существующего функционала - Сопровождение серверного ПО по запросу Заказчика 	<p align="center">Круглосуточно, в обязательном порядке, в соответствии с SLA (п. 2.4 Приложения 2 к настоящему Договору)</p>	<p align="center">фиксированная стоимость за отчетный период</p>

Наименование работ	Периодичность исполнения	Стоимость услуг
<p>1.1.2. Консультирование Заказчика по вопросам технической поддержки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вопросы работоспособности Интернет-сайта - Вопросы резервного копирования - Вопросы использования и настроек CMS - Вопросы размещения текстового, графического и мультимедиа контента, не требующие привлечения к работе специалистов Исполнителя - Вопросы развития, модернизации и доработок существующего функционала и структуры Интернет-сайта - Рассмотрение и предоставление предварительной оценки по запросам Заказчика на доработки - Описание действующего функционала в Базе знаний по сайту 	<p>в рабочее время Исполнителя, в обязательном порядке, в соответствии с SLA (п. 2.7 Приложения 2 к настоящему Договору)</p>	<p>фиксированная стоимость за отчетный период</p>
<p>1.1.3. Пакет поддержки, включающий в отчетный период [] ([]) нормо/часов любого из перечисленных специалистов Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Программист; - Верстальщик; - Дизайнер; - Тестировщик; - Администратор сайта; - Менеджер по поддержке. <p>Для исполнения запросов* Заказчика на изменение существующих и внесение дополнительных функциональных возможностей Интернет-сайта, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изменение существующей информации или занесение новой информации на Интернет-сайт, когда изменение данных производится по существующему шаблону и не требует изменения формата вывода или внешнего вида страницы; - незначительное изменение алгоритма работы существующих функциональных модулей Интернет-сайта или простая настройка дополнительных модулей; - незначительное изменение шаблонов страниц Интернет-сайта; - администрирование, включая установку, обновление и настройку ПО на серверной части. <p>*При условии, что трудоёмкость выполнения одного (каждого) запроса не превышает 10 (десяти) нормо/часов по совокупности работ.</p>	<p>в рабочее время Исполнителя, в обязательном порядке, в соответствии с SLA (п. 2.4 Приложения 2 к настоящему Договору)</p>	<p>фиксированная стоимость за отчетный период</p>

Наименование работ	Периодичность исполнения	Стоимость услуг
<p>1.1.4. Пакет поддержки, сверх [] ([]) нормо/часов в отчётный период любого из перечисленных специалистов Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Программист; - Верстальщик; - Дизайнер; - Тестировщик; - Администратор сайта; - Менеджер по поддержке. <p>Для исполнения запросов** Заказчика на разработку и внедрение новых функциональных возможностей Интернет-сайта, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изменение существующей информации или занесение новой информации на Интернет-сайт, когда изменение данных производится по существующему шаблону, но требует изменения формата вывода или перевёрстки внешнего вида страницы; - существенное изменение алгоритма работы функциональных модулей Интернет-сайта или создание дополнительных модулей; - значительное изменение и/или создание новых шаблонов страниц Интернет-сайта; - разработка новых/дополнительных сервисов; - изменение существующей архитектуры CMS; - доработка и создание новых элементов CMS; - изменение ключевых (значимых) графических элементов на Интернет-сайте; - анимация графических объектов и элементов; - создание/изменение коллажей, иллюстраций, статичных баннеров; - дизайн Интернет-сайта, изменение дизайна; - прототипирование. <p>**При условии, что трудоёмкость выполнения одного (каждого) запроса превышает 10 (десять) нормо/часов по совокупности работ.</p>	<p>в рабочее время Исполнителя, по отдельной Заявке Заказчика</p>	<p>стоимость рублей за нормо/час</p>

1.2. Фиксированная (предельная) стоимость полного объема работ и услуг, указанных в пунктах 1.1.1, 1.1.2 и 1.1.3 настоящего Приложения, за Отчётный период, составляет [] ([]) рублей 00 коп., НДС не облагается на основании [] .

2. Заключительные положения

2.1 Настоящее Приложение вступает в силу с даты его подписания Сторонами, указанной в начале Приложения.

2.2 Исполнитель гарантирует качество выполняемых работ и обязуется устранять ошибки, обнаруженные в работах, оговоренных настоящим приложением в течение гарантийного периода, который составляет 60 календарных дней. Заказчик берет на себя обязательства протестировать результат работ на предмет ошибок и убедиться в их отсутствии в течение гарантийного периода. В случае обнаружения ошибок на сайте в период 60 (шестидесяти) календарных дней с даты подписания Акта-приемки Исполнитель обязуется устранить выявленные ошибки за свой счёт и в разумные сроки.

Под разумным сроком Стороны понимают срок выполнения задачи, не превышающий срок, оговоренный с Исполнителем при её первоначальной постановке Заказчиком.

2.3 Под ошибками Интернет-сайта подразумеваются любые несоответствия в функциональности, заявленной Заказчиком в поставленной Исполнителю задаче, а также неожиданные и/или неправильные результаты работы функционала Интернет-сайта. Гарантия Исполнителя не распространяется на ошибки, возникшие в результате взаимодействия с сайтом сотрудников Заказчика и/или третьих лиц, а также на ошибки, возникающие в интеграции Интернет-сайта с внешними сервисами, информационными системами и ПО, в следствии ошибок на стороне внешних сервисов, информационных систем и ПО.

2.4 Исполнитель не несет ответственности за ошибки в приобретаемом Заказчиком программном обеспечении, не гарантирует корректного отображения его в различных браузерах. Все работы, связанные со сторонним программным обеспечением, в том числе его внешним видом и поведением, являются платными.

2.5 Расчёт за результаты выполненных Работ осуществляется на основании Акта сдачи-приемки выполненных работ.

2.6 Настоящее Приложение подписано в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

3. Подписи сторон

Исполнитель:

Заказчик:

МП

подпись

МП

Подпись

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующий на основании _____, с одной стороны и

_____, действующий на основании _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подписали настоящее Приложение к Договору о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по сопровождению Интернет-сайта, которые включают в себя:

- 1.1.1. Предоставление плановых обновлений CMS;
- 1.1.2. Предоставление обновлений CMS, связанных с изменением применимого законодательства РФ;
- 1.1.3. Предоставление внеплановых обновлений Интернет-сайта, связанных с устранением дефектов/ошибок в ПО и коде Интернет-сайта, выявленных Заказчиком или ставших известными Исполнителю самостоятельно;
- 1.1.4. Прием, рассмотрение и предоставление предварительной оценки по запросам Заказчика на доработки Интернет-сайта;
- 1.1.5. Выделение Менеджера по поддержке для сопровождения Интернет-сайта в рамках Договора;
- 1.1.6. Прием и исполнение запросов Заказчика на изменение существующих и внесение дополнительных функциональных возможностей в код Интернет-сайта;
- 1.1.7. Техническую и консультационную поддержку;
- 1.1.8. Обработку запросов от Заказчика на обслуживание, сообщений/уведомлений о выявленных инцидентах в работе Интернет-сайта, включая ошибки и дефекты, на доработки и по вопросам консультации, направленных через СУП: <https://kaplife.planfix.ru/>, либо по e-mail: _____, если СУП не доступна, в соответствии с временем технического обслуживания (с 08:00 до 19:00 по московскому времени по рабочим дням). Исполнитель обеспечивает для Заказчика актуализацию статусов обращений Заказчика в СУП.

2. Система приоритетов, сроки обработки обращений и решения задач

2.1. Для ранжирования задач технической поддержки по важности применяется система приоритетов.

2.2. По каждому из приоритетов выставляется требование по сроку реагирования Менеджера по поддержке.

2.3. Заказчик выставляет в СУП соответствующий приоритет задаче технической поддержки.

2.4. Сроки решения задач по обращениям Заказчика и исправления ошибок/дефектов, инцидентов (сбоев) в работе Интернет-сайта, в соответствии с пунктами 1.1.1, 1.1.3 и 1.1.4 Приложения № 1 к настоящему договору, влияющие на его доступность, определяются таблицей:

Приоритет	Срок реакции на обращение Заказчика (не более)	Целевой срок устранения инцидентов (сбоев) в работе Интернет-сайта Заказчика (не более)	Целевой срок устранения ошибок/дефектов в работе Интернет-сайта Заказчика (не более)
Критический	0,5 (Ноль целых пять десятых) рабочего часа	4 (Четыре) рабочих часа	1 (Один) рабочий день*
Высокий	1 (Один) рабочий час	8 (Восемь) рабочих часов	3 (Три) рабочих дня**
Нормальный	1 (Один) рабочий день	5 (Пять) рабочих дней	10 (Десять) рабочих дней***
Низкий	1 (Один) рабочий день	По согласованию Сторон	По согласованию Сторон

* – Возможно применение Workaround'a (временного решения), устраивающего Заказчика. В таком случае, по согласованию с Заказчиком, приоритет может быть снижен с «Критический» до «Высокий».

** – Реализуется в указанный срок, если это возможно, если не требуется глубокой переработки программного продукта.

*** – В общем случае, включение исправлений в коррекционные сборки релизов и обновлений Исполнитель согласовывает с Заказчиком, поэтому конечный срок решения проблемы подобного приоритета по факту может быть больше.

2.5. Исполнитель, в целях скорейшего решения задачи, может предложить Заказчику временное решение – комплекс мероприятий, позволяющий восстановить работу Интернет-сайта и деятельность процессов в кратчайшие сроки, но не устраняющий корневую причину инцидента. При временном решении возможны некоторые ограничения функционирования сайта, не оказывающие влияние на его работоспособность в целом. При этом Исполнитель обязуется предоставить постоянное решение, полностью устраняющее влияние инцидента и его корневую причину и позволяющее Интернет-сайту Заказчика начать функционировать в штатном режиме в минимальные сроки. В случае, если постоянное решение является исправлением дефекта/ошибки в ПО, сроки определяются приоритетом исправления, определенном в настоящем разделе Приложения.

2.6. Приоритет обращения определяется Заказчиком следующим образом:

Приоритет	Основания для выставления приоритета
Критический	<p>Критический приоритет назначается задаче в исключительных случаях. Приоритет применяется в случаях ошибки программного продукта, когда полностью блокируется работа пользователей Интернет-сайта, либо в критически важных частях функционала, либо, когда ошибка затрагивает непрерывность бизнеса или влечет существенные финансовые потери, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность Интернет-сайта отсутствует в значительной мере; - фиксируется существенная и неприемлемая деградация производительности; - массовое клиентское обслуживание онлайн-сервисами Интернет-сайта невозможно; - процессы сайта полностью или в большой степени остановлены; - реализуются риски регуляторных нарушений; - определён инцидент в информационной безопасности, нарушающий сохранность и целостность данных.
Высокий	<p>Задачи, приводящие к частичной блокировке функционала Интернет-сайта для пользователей. Задачи, приводящие к полной или частичной неработоспособности</p>

Приоритет	Основания для выставления приоритета
	<p>функционала Интернет-сайта вследствие изменения внешних пользовательских интерфейсов, независящих от Исполнителя, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - массовая недоступность части функций сайта, не останавливающая основные функциональные процессы; - заметная деградация производительности, вызывающая потери времени у пользователей Интернет-сайта; - нарушено обслуживание (качество) некоторых категорий пользователей через онлайн-сервисы сайта; - возможны риски регуляторных нарушений; - зафиксирован инцидент в информационной безопасности, угрожающий сохранности данных. <p>Заявленные Заказчиком разработки нового функционала, признанные особо важными для успешной реализации внутренних задач Заказчика.</p>
Нормальный	<p>Задачи, не требующие срочного вмешательства технической поддержки, которые решаются в плановом порядке по согласованию Сторон, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заявлена доработка функционала Интернет-сайта; - заявлена разработка нового функционала; - имеется частичная неработоспособность функционала; - иные сбои, не приводящие к нарушению внешних обязательств Заказчика; - имеется обходное решение выявленной проблемы; - оперативное решение не требуется.
Низкий	<p>Несущественные задачи, касающиеся, как правило, исправления орфографии, перестановки полей форм и других несущественных изменений в контенте и разделах Интернет-сайта, ошибки функционала, принципиально не влияющие на работу пользователей и не препятствующие выполнению основных функций сайта. Мелкое неудобство в работе пользователей. Оперативное решение не требуется.</p>

2.7. Обращения за консультациями по эксплуатации или возможностям Продукта (консультационная поддержка), в соответствии с п. 1.1.2 Приложения № 1 к настоящему договору, оказывается в следующие сроки:

Приоритет	Срок реакции на обращение Заказчика (не более)	Целевой срок предоставления консультации, действия по обращению (не более)
Высокий	1 (Один) час	8 (Восемь) часов
Нормальный	1 (Один) рабочий час	16 (Шестнадцать) рабочих часов
Низкий	1 (Один) рабочий день	По согласованию сторон, но не более 72 (Семидесяти двух) рабочих часов

Приоритет задается Заказчиком, исходя из разумной потребности в получении услуги за заданное время.

2.8. Каждый факт нарушения Исполнителем срока решения задачи или предоставления консультации, действий по обращению или исправления дефектов/ошибок в работе Интернет-сайта, фиксируется Сторонами в СУП с указанием фактических сроков исполнения в течение отчетного периода.

2.9. Предоставление услуг по сопровождению Интернет-сайта выполняются Исполнителем удаленно с помощью средств телекоммуникаций. В исключительных случаях, если проблему не удастся решить

удаленно, услуги по сопровождению Интернет-сайта могут оказываться Исполнителем непосредственно на территории Заказчика.

3. Особенности создания задач по технической поддержке и работы с ними в СУП

3.1. Создание задачи в СУП по обращению специалистов Заказчика выполняется автоматически при отправке письма на соответствующий e-mail Проекта, указанный в таблице:

Номер (ID)	Проект	Приоритет по умолчанию	E-mail проекта	E-mail сервисный
2714	SEO	Низкий		
7074	SEO reinvent	Низкий		
3661	База знаний по сайту	Низкий		
504	Дайджест	Нормальный		
418	Доработки сайта	Нормальный		
1773	Интеграции	Нормальный		
1140	Клиентская поддержка	Нормальный		
18	Лендинги	Низкий		
4103	Материалы для дистанционных продаж	Нормальный		
1058	Онлайн-сервис "Здоровая прививка"	Нормальный		
1066	Онлайн-сервис "МЕДЭКСПЕРТ"	Нормальный		
815	Онлайн-сервис "ПФП"	Низкий		
543	Онлайн-сервис "Телемедицина"	Нормальный		

Номер (ID)	Проект	Приоритет по умолчанию	E-mail проекта	E-mail сервисный
736	Онлайн-сервис «Стоп.Клещ»	Нормальный		
351	Онлайн-сервис ВЗР/ПРФ	Нормальный		
4164	Онлайн-сервис КНС	Нормальный		
5778	Онлайн-сервис МАРС	Нормальный		
8250	Офисы на сайте	Нормальный		
3943	Ошибки	Высокий		
7668	Ошибки кумуляции	Высокий		
4004	Ошибки при оплате	Высокий		
1085	Поддержка KAPLIFE.ru	Нормальный		
2851	Поддержка хостинга	Критический		
527	Прессрелизы	Высокий		
10	Раздел клиентской поддержки	Нормальный		
693	Техническая оптимизация сайта	Низкий		

3.2. При отправке письма в поле «Тема» должно содержаться краткое лаконичное описание проблемы (задачи), отображающее ее суть.

3.3. В теле письма приводится подробное описание проблемы (задачи), а также необходимые для ее решения данные. К письму прикрепляются необходимые файлы.

3.4. Заполнение поля «Статус». При создании новой задачи ей автоматически присваивается статус «Новая». После того, как задачу принимает Исполнитель, ее статус переводится системой в состояние «В работе». После выполнения задачи, ее статус устанавливается исполнителем в значение

«Выполнена». Контактное лицо Заказчика выполняет проверку задач в статусе «Выполнена» и в результате проверки выставляет статус «Завершена», если проблема устранена или возвращает статус «В работе», если проблема осталась.

3.5. По определенным причинам при согласовании сторон задача может быть переведена в статус «Отложена» как Менеджером поддержки, так и Контактным лицом Заказчика, с обязательным указанием причины перевода в данный статус (перевод в статус «Отложена» возможен из любого статуса, отличного от «Завершена»).

3.6. Заполнение поля «Приоритет». Приоритет задачи устанавливается Заказчиком в зависимости от степени влияния обнаруженной проблемы на работу Интернет-сайта и его пользователей. Возможные значения приоритетов перечислены в п.2 настоящего Приложения.

3.7. Отслеживание выполнения задач. Для более удобного проведения мониторинга выполнения задач в СУП реализована возможность тонкой настройки фильтров, отчетов, календарей, рабочих пространств пользователей и канбанов, для удобства их использования Стороны согласовывают необходимые настройки.

4. Порядок взаимодействия Сторон при осуществлении Консультаций

4.1. Исполнитель обеспечивает предоставление Заказчику консультаций по функциональным возможностям Интернет-сайта, недокументированным возможностям, особенностям работы, спорным моментам использования, нестандартным ситуациям, возникшим в ходе поддержки сайта, а также при необходимости указывает пути оптимизации его работы.

4.2. Консультации предоставляются Исполнителем с 10:00 до 18:00 (по Московскому времени) каждый рабочий день в ответ на письменные и/или устные запросы Заказчика соответственно в письменной и/или устной форме при помощи средств электронной почты и/или средств телефонной связи.

4.3. Заказчик также вправе оформить запрос посредством постановки задачи типа «Консультация» через СУП.

4.4. Публикация задачи в СУП. Контактное лицо Заказчика создает задачу в порядке, указанном в п.3 настоящего Приложения, с указанием в теме письма «Консультация» и выставлением необходимого значения в поле «Приоритет», в порядке, указанном в п.2 настоящего Приложения.

4.5. Исполнитель отслеживает появление в СУП задач со статусами «Новая». Обнаружив такую задачу, принимает ее «В работу», проводит ее анализ, при необходимости корректирует приоритет (после согласования данного действия с Контактным лицом Заказчика), запрашивает дополнительные данные, назначает исполнителей и участников задачи.

4.6. Исполнитель может перевести задачу из статуса «Новая» в статус «Отклонена» с обязательным указанием причины отклонения. В случае если задача была в статусе «Отклонена» и Заказчик не согласен с причиной отклонения задачи, то он возвращает её в статус «В работе» с указанием более подробного описания проблемы, после чего повторяется полный цикл работы по задаче.

4.7. Внутренняя работа по задаче. Исполнитель подготавливает ответ на поставленный вопрос, при необходимости создает подзадачи.

4.8. Передача задачи Контактному лицу Заказчика. После того как Исполнитель подготовит ответ, он описывает его в текущей задаче, выставляет ей статус «Выполнена». Возможна связь с Контактным лицом Заказчика с применением средств телефонной связи, в случае, если это позволит упростить провести более корректное разъяснение вопроса. В этом случае задача также переводится в статус «Выполнена» с кратким описанием ответа и указанием, что была проведена телефонная консультация.

4.9. Получение консультации Контактным лицом Заказчика. Контактное лицо Заказчика принимает задачу в статусе «Выполнена», изучает полученную консультацию, и если она устраняет неясность, обозначенную в задаче, то переводит задачу в статус «Завершена». В случае если приведенный в задаче ответ не помогает устранить неясность, то Контактное лицо Заказчика возвращает задачу в

статус «В работе», с указанием более подробного описания проблемы, после чего повторяется полный цикл работы по задаче.

5. Порядок взаимодействия Сторон при устранении инцидентов и исправлении ошибок

5.1. До уведомления Исполнителя о наличии Инцидента Заказчик должен убедиться, что Инцидент действительно имеет место.

5.2. После установления факта наличия Инцидента Контактное лицо Заказчика немедленно уведомляет Исполнителя посредством постановки задачи типа «Ошибка» в СУП, в порядке, указанном в п.3 настоящего Приложения.

5.3. В особых случаях Заказчик вправе связаться с Исполнителем по телефону или электронной почте, если он считает, что такой способ связи ускорит решение проблемы. Однако это не освобождает Заказчика от необходимости постановки задачи в СУП.

5.4. Сообщение об Инциденте должно включать всю доступную Заказчику информацию, необходимую для идентификации Инцидента, в том числе:

- информацию об обстоятельствах возникновения (описание последовательности действий или условий) и возможных причинах Инцидента;
- набор скриншотов/скринкастов, демонстрирующих Инцидент.

5.5. Если Заказчик сформулировал задачу некорректно или описал ее не в полном объеме, Исполнитель вправе затребовать от него дополнительную информацию или разъяснения.

5.6. Без согласования с Заказчиком результаты работ по устранению Инцидента не должны уменьшать функциональность Интернет-сайта и/или ухудшать его технические характеристики.

5.7. Исполнитель обязуется оперативно информировать Заказчика об обнаруженных им самостоятельно Инцидентах и о потенциально-возможных сбоях в функционировании Интернет-сайта, путём публикации задачи в СУП, в порядке, указанном в п.3 настоящего Приложения.

5.8. Принятие задачи Исполнителем. Исполнитель отслеживает появление в СУП задач со статусами «Новая» и «В работе» и значением в названии «Ошибка». Обнаружив такую задачу, проводит ее анализ, при необходимости корректирует приоритет (после согласования данного действия с Контактным лицом Заказчика), запрашивает дополнительные данные, переводит ее статус в «В работе» и назначает ответственного исполнителя и участников задачи.

5.9. Внутренняя работа с задачей. Для устранения Инцидента Исполнитель гарантирует предоставление Заказчику специалистов, обладающих надлежащей квалификацией, в количестве и в пределах трудозатрат, указанных в настоящем Договоре. В случае, если сотрудник Исполнителя выявил отсутствие ошибочной ситуации или описанное в задаче поведение системы является корректным в соответствии с техническим заданием, то он переводит подзадачу в статус «Отклонена». В случае если задача имеет статус «Отклонена» Контактное лицо Заказчика проводит анализ причины отклонения и либо переводит задачу в статус «Завершена», если согласен с причиной отклонения, либо возвращает задачу в статус «В работе» с указанием причины возврата, при этом повторяется полный цикл работы по задаче.

5.10. Передача задачи на проверку Контактному лицу Заказчика. После того, как все работы по задаче, созданной Контактным лицом Заказчика, будут выполнены, сотрудник Исполнителя переводит ее в статус «Выполнена», добавляя при необходимости нужные комментарии.

5.11. Проверка исполнения задачи Контактным лицом Заказчика. Контактное лицо Заказчика принимает задачу в статусе «Выполнена» и проверяет исправление Инцидента, и в случае корректной работы системы переводит задачу в статус «Завершена». В случае не исправления Инцидента или его некорректного исправления, Контактное лицо Заказчика возвращает задачу в статус «В работе», после чего повторяется полный цикл работы по задаче.

6. Порядок взаимодействия Сторон при выставлении требований о доработке/разработке

6.1. Публикация задачи в СУП. Контактное лицо Заказчика создает задачу в порядке, указанном в п.3 настоящего Приложения, с указанием в теме письма «Доработка» и выставлением необходимого значения в поле «Приоритет», в порядке, указанном в п.2 настоящего Приложения.

6.2. Принятие задачи Исполнителем. Исполнитель отслеживает появление в СУП задач со статусами «Новая» и «В работе» со значением в названии «Доработка». Обнаружив такую задачу, проводит ее анализ, при необходимости корректирует приоритет, после согласования данного действия с Контактным лицом Заказчика, запрашивает дополнительные данные, принимает задачу «В работу». При этом, новые задачи типа «Доработка» при приёме Исполнителем «В работу» переводятся системой СУП автоматически в статус «Оценка». Исполнитель обязан провести оценку трудоёмкости такой задачи и прикрепить комментарий в виде Аналитики, содержащей типы работ, время на их исполнение и стоимость. Контактное лицо Заказчика после внутреннего согласования предоставленной Исполнителем оценки ставит в задаче отметку «Оценка согласована» и переводит задачу в статус «В работе». Исполнитель может перевести задачу из статуса «Новая» в статус «Отклонена» с обязательным указанием причины отклонения. В случае, если задача имеет статус «Отклонена» Контактное лицо Заказчика проводит анализ причины отклонения и либо переводит задачу в статус «Завершена», если согласен с причиной отклонения, либо возвращает задачу в статус «Оценка», или «В работе» с указанием причины возврата, при этом повторяется полный цикл работы по задаче.

6.3. Передача задачи на проверку Контактному лицу Заказчика. После того, как все работы по задаче, созданной Контактным лицом Заказчика, будут выполнены, сотрудник Исполнителя переводит ее в статус «Выполнена», добавляя при необходимости нужные комментарии.

6.4. Проверка исполнения задачи Контактным лицом Заказчика. Контактное лицо Заказчика принимает задачу в статусе «Выполнена» и проверяет реализацию Доработки, и в случае корректной работы системы переводит задачу в статус «Завершена». В случае некорректной реализации, Контактное лицо Заказчика возвращает задачу в статус «В работе», после чего повторяется полный цикл работы по задаче.

7. Порядок взаимодействия Сторон при выставлении запросов на документирование

7.1. Исполнитель отслеживает появление в СУП задач со статусом «Добавить в БЗ». Обнаружив такую задачу, проводит ее анализ, при необходимости корректирует приоритет (после согласования данного действия с Контактным лицом Заказчика), запрашивает дополнительные данные и в проекте «База знаний по сайту» создаёт (в порядке, указанном в п.3 настоящего Приложения) новую, или обновляет существующую публикацию, назначает исполнителем такой задачи своего Аналитика.

7.2. Работа с документацией по задаче. Аналитик создает новый документ или редактирует имеющийся в соответствии с описанными в задаче требованиями. По завершению работы Аналитик переводит задачу (для которой создана документация) в статус «Выполнена» и добавляет в комментарии к задаче ссылку на документацию для её проверки Контактным лицом Заказчика.

7.3. Проверка созданной документации Контактным лицом Заказчика. Контактное лицо Заказчика изучает документацию. В случае, если он согласен с разработанным документом, то статус задачи переводит в «Завершена». В случае если Контактное лицо Заказчика не согласно с документом, то задача возвращается в статус «Добавить в БЗ» с подробным указанием причины отклонения, после чего повторяется полный цикл работы по задаче.

8. Подписи сторон

Исполнитель:

Заказчик:

МП

подпись

МП

Подпись

**ЗАЯВКА
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующий на основании _____, с одной стороны и

_____, действующий на основании _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подписали настоящее Приложение к Договору о нижеследующем:

2. Предмет Заявки

1.1. Заказчик поручает Исполнителю выполнение следующих работ на Интернет-сайте:

Номер (ID) задачи в СУП	Название задачи/Наименование работ	Стоимость рублей за нормо/час	Объем Работ (нормо/часов)	Итоговая стоимость Работ (руб.)
1				
...				
...				
N.				
ИТОГО:				

1.2. Срок выполнения Работ (Отчётный период) с «__» _____ 201_ г. по «__» _____ 201_ г.

3. Подписи сторон

Исполнитель:

Заказчик:

МП

подпись

МП

Подпись