**ДОГОВОР №**

г. Минск \_\_\_\_\_\_ 2021 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и **открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр»**, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице **начальника Департамента ИТ инфраструктуры Коваля Сергея Павловича**, действующего на основании **доверенности от 25.10.2021 № 63**, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги (выполнить работы) по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе «1С:Предприятие» в соответствии с требованиями, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется принять и оплатить, оказанные услуги (работы).
	2. Техническое и консультационное сопровождение информационных баз, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, оказываются в объеме 50 (пятьдесят) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.
	3. При превышении в отчетный период указанного объема, объем услуг определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период.

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

* 1. Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.
	2. Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) как дистанционно, так и на территории Заказчика по адресу г. Минск, ул. Кальварийская, 7.
	3. Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора(ов) работ по каждому программному продукту в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору.
	4. Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте.
	5. Исполнитель предоставляет ответственным лицам Заказчика доступ к специализированной информационной системе посредством глобальной информационной сети Интернет путем создания учетных записей пользователей и передачи адреса Куратору Заказчика.
	6. Все обращения к Исполнителю по оказанию услуг (работ) по Договору должны исходить только от ответственных лиц Заказчика.
	7. В случае если Заказчик не может сформулировать Обращение самостоятельно, Исполнитель может произвести необходимое консультирование для определения требований. В этом случае Заказчик формирует Обращение, а Исполнитель предлагает мероприятия по анализу требований с оценкой трудозатрат по проведению данной диагностики.
	8. Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности в соответствии с Таблицами 2 и 3 Приложения 1 настоящего Договора и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.
	9. После оказания Исполнителем услуг (работ) по обращению Исполнитель информирует Заказчика о результате выполненных работ.
	10. Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
	11. Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное работниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.
	12. Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиком.
	13. Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины.
	14. После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ.
	15. Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком.
	16. Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.
	17. Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком.
	18. Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.
	19. Исполнитель передает Заказчику не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ), составленный в двух экземплярах, с указанием стоимости оказанных услуг и Отчет об оказанных услугах (работах) согласно Приложению 3 к настоящему договору. В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения. Заказчик обязан подписать Акт, либо предоставить мотивированный отказ от подписания в течении 5 рабочих дней.

# СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

* 1. Общая стоимость Договора не превышает 80 000,00 (шестьдесят тысяч) белорусских рублей 00 копеек.
	2. Стоимость одного нормо-часа на оказание услуг (выполнение работ) включенный в объем, предусмотренный абонентской платой, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) белорусских рубля 00 копеек, в том числе НДС по ставке \_\_\_% \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	3. Размер абонентской платы составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) белорусских рублей \_\_\_ копеек, в том числе НДС по ставке \_\_\_% \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_за каждый месяц.
	4. Заказчик ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и Отчетом об оказанных услугах (выполненных работах) оплачивает Исполнителю в течение всего срока действия Договора стоимость услуг (работ) в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору. В Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой.
	5. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.
	6. Стоимость одного нормо-часа на оказание услуг (выполнение работ) сверх объема, предусмотренного абонентской платой, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) белорусских рубля 00 копеек, в том числе НДС по ставке \_\_\_% \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	7. Стоимость оказанных услуг (выполненных работ) превышающие объем, предусмотренный абонентской платой, определяется путем умножения количества часов фактических трудозатрат по Обращениям, на стоимость одного нормо-часа указанного в п.3.6.
	8. Заказчик оплачивает Исполнителю ежемесячно в течение 5 (пяти) банковских дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами услуги (работы) в соответствии с п. 3.4. настоящего договора.
	9. В случае расторжения Договора согласно п. 5.3. Заказчик обязуется оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг. В этом случае стоимость фактически оказанных услуг устанавливается согласно отчету Исполнителя. Исполнитель предоставляет Заказчику на согласование отчет о фактических трудозатратах в течении 5 (пяти) рабочих дней после получения уведомления о расторжении Договора.

# ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. Исполнитель обязуется обеспечить необходимое качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями к уровню оказываемых услуг (работ) приведённых в Таблицах 2 и 3 Приложения 1 настоящего договора. Устранение недостатков оказанных услуг (выполненных работ) производится за счет Исполнителя.
	2. Исполнитель обрабатывает Обращения по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.
	3. Исполнитель обязуется своевременно информировать Заказчика о ходе оказания услуг (работ) и предоставлять всю предусмотренную настоящим Договором отчетность.
	4. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное оказание услуг, определенных Приложения 1 настоящего договора в виде штрафа в размере 1 (одной) базовой величины за каждый случай нарушения. При определении суммы штрафа применяется размер базовой величины, действующий на день уплаты штрафа. В случае некачественного оказания услуг Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,15 % от ежемесячной стоимости некачественно оказанных услуг (выполненных работ) за каждый день просрочки по устранению недостатков.
	5. Гарантийный срок на оказанные услуги (выполнение работы) в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору устанавливается в 12 месяцев с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами. В течение указанного срока Исполнитель осуществляет исправление ошибок, являющихся следствием оказания услуг (выполнения работ) в рамках настоящего Договора, за свой счет. Исполнитель обязуется исправлять ошибки, возникшие в срок действия гарантии согласно условиям и срокам, установленным настоящим Договором.
	6. Исполнитель гарантирует, что в результате внесения изменений (доработок) программного продукта по требованиям Заказчика в соответствии с Приложением 1 к настоящему договору Исполнителем не будут внесены «вредоносные закладки». «Вредоносной закладкой» считается преднамеренно введенный Исполнителем код, вскрывающий конфиденциальные данные и нарушающий безопасность системы в отношении возможности несанкционированного Заказчиком доступа третьих лиц к информации, обрабатываемой программным продуктом.
	7. При просрочке оплаты услуг более 10 (десяти) банковских дней, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.
	8. Заказчик обязуется своевременно оплатить Исполнителю причитающееся ему денежное вознаграждение за оказанные услуги (работы) на условиях, предусмотренных настоящим Договором. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты оказанных услуг, Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,15% от суммы задолженности за каждый день просрочки.
	9. Заказчик гарантирует, что назначенные им ответственные лица обладают необходимыми полномочиями для размещения Обращений в специализированной информационной системе Исполнителя, в том числе уполномочены на утверждение плановой трудоемкости требуемых работ по Обращениям, а также уполномочены указывать приоритетность Обращений.
	10. Заказчик обязуется оказывать содействие Исполнителю при выполнении предусмотренных данным Договором и приложениями к нему Обращений.
	11. В случае, когда услуги предоставляются на территории Заказчика, Заказчик обеспечивает все необходимые условия (оборудованные рабочие места, доступность программного и технического обеспечения и т.п.) для оказания услуг Исполнителем. Исполнитель, в свою очередь, обязуется соблюдать при этом действующие нормы и правила по информационной безопасности Заказчика, охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности, электробезопасности и противоэпидемиологические мероприятия и нести ответственность за их нарушение согласно законодательству Республики Беларусь.
	12. В случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей, указанных в п.4.8. - 4.11. настоящего Договора либо исполнения таких обязанностей не в полном объеме, либо в ненадлежащие сроки, сроки оказания услуг подлежат увеличению на период задержки исполнения Заказчиком своих обязательств. Исполнитель не несет никакой ответственности за любой ущерб и упущенную выгоду, возникшую у Заказчика в таком случае.
	13. Уплата пени и штрафа не освобождает виновную сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
	14. Исполнитель, по требованию Заказчика, должен предоставить подтверждение продления (получение нового) действующего статуса документов, описанных в п.11 Таблицы 1 Приложения 1. В случае не подтверждения статуса документов в период действия договора Заказчик имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке без выплаты каких-либо компенсаций Исполнителю услуг.
	15. Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за нарушение авторского права, коммерческой тайны.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

* 1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока, указанного в п.4 Приложения 1 настоящего договора.
	2. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем письменного уведомления Исполнителя, не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения.
	3. Прекращение настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, а также от обязательства оплаты Заказчиком услуг (работ) Исполнителя, оказанных им в период действия настоящего Договора.
	4. Настоящий Договор составлен на 13 листах, включая приложения к нему, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

# АНТИКОРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

* 1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.
	2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.
	3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться
	от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данных факт, другая Сторона вправе отказаться
	от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.
	4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

* 1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров и соблюдением досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров. В случае возникновения споров и разногласий, получившая претензию Сторона обязана направить письменный ответ другой Стороне в 20-дневный срок со дня ее получения.
	2. При неурегулировании в процессе переговоров и в претензионном порядке спорных вопросов, споры разрешаются в экономическом суде г. Минска в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Все уведомления, передача документов, Актов сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) и прочих документов, связанных с данным Договором, могут осуществляться с помощью курьерской и почтовой служб.
	2. Стороны будут руководствоваться соглашением о взаимоотношениях в вопросах конфиденциальности, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, заключенного между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальной информации третьим лицам.
	3. Привлечение Исполнителем субподрядчиков (соисполнителей) услуг (работ) по договору допускается только при письменном согласовании Заказчиком. Исполнитель несет полную ответственность перед Заказчиком за результаты работ, выполненных субподрядчиками (соисполнителями).
	4. К настоящему договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

# Приложение 1 «Требования, предъявляемые к услуге (работе) по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С»;

Приложение 2 «Перечень ответственных лиц»;

Приложение 3 Образец рабочего отчета.

# Адреса и банковские реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** Открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр» ул. Кальварийская, 7, 220048, г. Минск, Республика Беларусьтел. +375 17 259 14 11, факс +375 17 375 34 03официальный сайт: www.bisc.by; e-mail: agreement@bisc.by;СМДО: Org10841ответственное подразделение – Управление информатизации Департамента ИТ инфраструктуры, тел. + 375 17 259 14 30;правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09, факс +375 17 373 91 66;финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14 04.УНП 193002449, ОКПО 501297625000IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000 в ОАО «Банк Дабрабыт», ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002, г. Минск, Республика БеларусьBIC MMBNBY22 | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Департамента ИТ инфраструктуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П.Коваль*(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение №1к Договору №\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_****от \_\_.\_\_.2021 г.** |

ТРЕБОВАНИЯ

|  |
| --- |
| предъявляемые к услуге (работе) по техническому и консультационному сопровождению программных продуктов на платформе 1С |

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Состав и содержание услуг (работ) | Развитие и сопровождение доработанных информационных баз с адаптацией функционала типовых программных продуктов (далее – ПП): * «1С:Предприятие 8 Бухгалтерия для Беларуси» в редакции 2.1;
* «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом для Беларуси» в редакции 3.0;
* «1С:ERP Управление предприятием 2 для Беларуси»;
* «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом КОРП»,

разработанных фирмой «1С» на платформе «1С:Предприятие 8.3».В состав услуг (работ) должны входить ежемесячные услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению, которые включают:– закрепление выделенного специалиста (ов);– работу с обращениями Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта по требованиям Заказчика;– проведение необходимых настроек (изменений) программы под потребности пользователей;– адаптацию программы и связанные с этим консультации;– консультации по работе с сервисами в программе;– исправление коллизий, возникающих из-за некорректной работы пользователей;– подготовку файлов обновлений для нетиповых (доработанных) программ;– проведение работ по обновлению программы;– проведение регламентных работ по обеспечению работоспособности программы;– тестирование и исправление информационной базы;– консультации по работе с нетиповой (доработанной) программой. |
|  | Место оказания услуг | г. Минск, ул. Кальварийская, 7. |
|  | Срок оказания услуг | Наименование программного продукта | Дата начала оказания услуг (работ) | Дата окончания оказания услуг (работ) |
| «1С:Предприятие 8 Бухгалтерия для Беларуси» в редакции 2.1 | с даты подписания договора, но не ранее 01.01.2022 | 12 (двенадцать) месяцев сдаты подписания договора |
| «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом для Беларуси» в редакции 3.0  | с даты подписания договора, но не ранее 01.01.2022 | 12 (двенадцать) месяцев сдаты подписания договора |
| «1С:ERP Управление предприятием 2 для Беларуси» | с даты подписания договора, но не ранее 01.01.2022 | 12 (двенадцать) месяцев сдаты подписания договора |
| «1C: Зарплата и Управление персоналом КОРП» | с даты подписания договора, но не ранее 01.01.2022 | 12 (двенадцать) месяцев сдаты подписания договора |
|  | Объем услуг (работ) | Требуется техническое и консультационное сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 50 (пятьдесят) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.При превышении в отчетный период указанного объема, объем услуг определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период. |
|  | Порядок оказания услуг (работ) | Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) на территории Заказчика.Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора (-ов) работ по каждому программному продукту.Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почтеИсполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности (Таблицы 2 и 3) и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.После выполнения Исполнителем работ по обращению Исполнитель информирует Заказчика о выполнении работИсполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь. Исполнитель и Заказчик могут согласовать иное время работы службы поддержки  |
|  | Требования к порядку контроля и сдачи-приемке услуг. | Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное сотрудниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиков.Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величиныПосле выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ.Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком.Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком |
|  | Требования к качеству | Требования к уровню оказываемых услуг (работ) приведены в Таблицах 2 и 3.Исполнитель и Заказчик могут согласовать иные уровни критичности и время реакции на обращения. |
|  | Определение результатов оказания услуг | Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.Общая стоимости услуг (работ) в отчетный период определяется исходя из стоимости одного часа рабочего времени Исполнителя и объема фактически оказанных услуг (работ), подтвержденных Заказчиком.По результатам оказания услуг (работ) в отчетный период Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчет об оказанных услугах (работах). В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения. |
|  | Порядок расчета за оказанные услуги (работы) | Услуги (работы) оплачиваются Заказчиком ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчетом об оказанных услугах (работах). В акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.Общая стоимость услуг (работ) за весь срок оказания услуг (работ) не может превысить 80 000 рублей. |

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип обращения | Время реакции (принятие в работу) | Время устранения в зависимости от приоритета обращения (описание приоритетов приведено в таблице 3) |
| Критический | Высокий | Средний, низкий |
| Инцидент – обращение, связанное с полной или частичной неработоспособностью ПП или отдельного функционала. | 1 ч | 4 ч | 8 ч | По согласованию с Заказчиком |
| Запрос на обслуживание – внесение изменений (доработка) программы, проведение обновлений, регламентных работ, настройка ПП в соответствии с требованиями Заказчика. | 8 ч | По согласованию с Заказчиком |
| Консультация – консультации по работе ПП. | 0,5 часа | 2 ч |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание |
| Критический | Частичная или полная неработоспособность ПП |
| Высокий | Функционирование ПП в целом не прекращается, но отдельный функционал не может быть использован. |
| Средний, низкий | Единичный сбой в функционировании ПП, проблемы с производительностью ПП или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет). |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** | **От Исполнителя:** |
| Начальник Департамента ИТ инфраструктуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П.Коваль*(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ *(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. |

**Приложение №2
к Договору № /**

**от \_\_ .\_\_\_.2021 г.**

# ПЕРЕЧЕНЬ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ

Заказчик предоставляет Исполнителю следующие данные по каждому ответственному сотруднику:

1. ФИО: Зуёнок Ольга Юрьевна

2. Должность: Главный бухгалтер-начальник Управления бухгалтерского учета и отчетности

3. Рабочий адрес электронной почты: Olga\_Zuenok@bisc.by

4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):

5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь): 259-14-10

6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору: да

1. ФИО: Громова Наталья Анатольевна

2. Должность: Начальник Отдела по работе с персоналом

3. Рабочий адрес электронной почты: Natalya\_Gromova@bisc.by

4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):

5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь): 259-14-16

6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору: да

1. ФИО: Смирнова Татьяна Георгиевна

2. Должность: Начальник Финансового управления

3. Рабочий адрес электронной почты: Tatyana\_Smirnova@bisc.by

4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):

5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь): 259-14-04

6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору: да

1. ФИО: Радченко Андрей Владимирович

2. Должность: Начальник Управления информатизации

3. Рабочий адрес электронной почты: Andrei\_Radchenko@bisc.by

4. Номер мобильного телефона (в Республике Беларусь):

5. Номер городского телефона (в Республике Беларусь): 259-14-30

6. Является («да», «нет») Куратором работ по Договору: да

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** | **От Исполнителя:** |
| НачальникДепартамента ИТ инфраструктуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П.Коваль*(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ *(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. |

**Приложение №3**

**к Договору № /**

**от \_\_ .\_\_.2021 г.**

# ОБРАЗЕЦ РАБОЧЕГО ОТЧЕТА

Период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Номер обращения | Дата и время обращения | Автор обращения со стороны Заказчика | Описание проблемы со слов Заказчика | Описание решения | Ответственный сотрудник Исполнителя | Фактические трудозатраты по Задаче |
| 1 | образец |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** | **От Исполнителя:** |
| НачальникДепартамента ИТ инфраструктуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П.Коваль*(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись) (фамилия, инициалы)*М.П. |