

Договор № П.10/19-1 о технической поддержке web-систем

г. Москва

04 октября 2025

Российская Федерация, Москва, «Октябрь» 2025 года
ООО «_____», в лице генерального директора **Иванова Ивана Ивановича**, действующего на основании устава, с одной стороны, и индивидуальный предприниматель Журавлев Артем Павлович, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Термины и определения

Веб-система, Веб-сайт, внутренний портал, личный кабинет или иная система, основная часть работы с которой идет через браузер.

Система постановки задачи Исполнителя, находящаяся по адресу постановки задач trello.com. Доступы к системе имеют сотрудники Заказчика.

1 Предмет договора

- 1.1. Исполнитель по заданию Заказчика оказывает услуги по сервисному обслуживанию и доработке web-систем Заказчика: **www.site.ru**, а Заказчик принимает и оплачивает эти услуги. Список обслуживаемых сайтов может быть дополнен по согласованию Сторон.
- 1.2. В услуги по Договору не включены услуги по поддержке аппаратных и программных средств, установленных у Хостинг-провайдера Заказчика, за исключением обслуживаемой Web- системы, СУБД и сервера Apache при размещении web-системы на стороннем хостинге.
- 1.3. В рамках обслуживания Web-системы Исполнителем оказываются следующие услуги:
 - Консультирование Заказчика по вопросам функционирования Web-системы;
 - Аудит Web-системы, ее частей или сервера;
 - Обработка контента, предоставляемого Заказчиком (изображения, текст, таблицы) и загрузка данных на сайт с учетом стилистического оформления Web-системы
 - Анализ предлагаемых изменений конфигурации аппаратного и программного окружения Web-системы;
 - Анализ запросов на изменение функциональности Web-системы (оценка затрат и сроков)
 - Изменение функциональности Web-системы
 - Отрисовка дизайна, баннеров, изменения верстки шаблонов сайта и компонентов
 - Исправление инцидентов:
 - обработка (исследование, классификация и анализ) запросов;
 - разработка временных решений для критических запросов;
 - подготовка постоянных решений.

2 Время оказания услуг, срок действия Договора

- 2.1 Время оказания услуг: 10:00-19:00 (по Московскому времени) в рабочие дни.
- 2.2 Срок действия Договора: 1 год с момента заключения Договора. Если по истечению срока Договора Стороны не подписали Соглашение о его расторжении или не

условились иным образом о прекращении его действия, Договор считается продленным на 1 год.

3 Порядок оказания услуг

3.1 Заказчик по e-mail направляет Исполнителю список сотрудников для заведения в Системе постановки задач в формате: «e-mail». Исполнитель в течение 1 рабочего дня добавляет указанных сотрудников. Аналогично производятся запросы на изменение и деактивацию данных в процессе работ.

3.2 Сотрудник Заказчика создает в Системе постановки задач новую задачу, в которой описывает:

- сайт (если сайтов несколько)
- суть ошибки в формате «действия – ожидаемый результат – фактический результат» или суть доработки

- в название задачи добавляет слово «гарантия», если задача гарантийная; «срочно», если задача срочная; «по факту», если задача может выполняться без оценки;

3.2 Исполнитель в течение 8 рабочих часов принимает задачу и дает ее оценку в нормо-часах. Если задача срочная – в течение двух часов назначает исполнителя и начинает работы, указав срок устранения.

3.3 По факту готовности задачи Исполнитель отписывается о готовности к сдаче, а Заказчик обязуется в течение 3 рабочих дней принять ее.

3.4 Заказчик может назначить приоритеты, если задач несколько.

4 Стоимость работ и порядок расчетов

4.1 Работы по Договору оплачиваются по **одному** из тарифов:

_____ - абонентская плата составляет в месяц сумму____, что составляет____нормо-часов. Величина абонентской платы – кратно 10 часам; неистраченные часы сгорают в конце месяца; один нормо-час сверх абонентской платы стоит 2 000 рублей.

_____ - пост оплата. Оплата по итогам месяца, стоимость одного нормо-часа – 2 000 рублей.

_____ - депозит. Минимум 30 нормо-часов, стоимость часа 1 700 рублей, неистраченные часы не сгорают)

_____ - работа по заявкам. Стороны согласовывают Заявку с указанием сроков, стоимости и реестра работ.

Первоначальный выбор тарифа фиксируется в наименовании первого счета Заказчика словами «абонентская плата», «пост оплата», «депозит» или «заявка №».

Тариф можно изменить один раз в квартал по письменному запросу Заказчика.

4.2 Стоимость дополнительного нормо-часа работ – 2 000 рублей (НДС не облагается).

4.3 При выполнении задач в нерабочее время или срочных задач (когда выполнение задачи начинается через час после ее постановки) стоимость нормо-часа составляет

200% от обычной стоимости согласно тарифному плану.

- 4.4 Телефонные консультации длительностью более 10 минут могут быть учтены при подсчете затраченных нормо-часов.
- 4.5 В случае невозможности дать точную оценку работ Исполнитель пишет техническое задание, время написания которого утверждается заранее и оплачивается независимо от того, будут ли проделаны работы. Сам факт написания такого задания, стоимость и сроки его написания должны быть согласованы с Заказчиком.

5 Порядок сдачи и приемки работ

- 5.1 Заказчик обязан в течение 5 рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки работ, направленного ему по электронной почте, рассмотреть результаты работ и подписать Акт сдачи-приемки работ, направив его Исполнителю в письменном виде, либо письменно дать мотивированный отказ от подписания Акта с указанием недостатков в выполненных работах и сроков для их обязательного устранения Исполнителем.

При предоставлении Заказчиком Исполнителю мотивированного письменного отказа Исполнитель обязан в течение срока, равного сроку исполнения этих работ или в течение иного разумного срока, указанного Заказчиком, исправить либо переделать проделанную работу для обеспечения ее надлежащего качества.

- 5.2 По истечении 5 рабочих дней, определенных п.4.1. настоящего Договора для приемки выполненных работ, при отсутствии подписанного Акта сдачи-приемки или мотивированного отказа от приемки работ, работы считаются выполненными с надлежащим качеством и в установленный срок.
- 5.3 Несоблюдение указанных в п. 4.1. сроков и установленной настоящей статьёй 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.
- 5.4 Сроки выполнения работ продлеваются Исполнителем на время, необходимое для выполнения новых или дополнительных требований Заказчика, корректировки или предоставления Заказчиком информации или материалов, приемки работ. Подписание дополнительного соглашения о продлении сроков необязательно.

6 Ответственность Сторон

- 6.1 Исполнитель не несет ответственности в случае неправомерного доступа к информации Сайта лицом или лицами, не являющимися сторонами по настоящему Договору, если такое деяние повлекло уничтожение, блокирование, модификацию, копирование закрытой информации, нарушение работы Интернет-сайта или изменение содержания некоторых и (или) всех его страниц.
- 6.2 Ответственность Сторон по обязательствам, вытекающим из настоящего Договора, регулируется законодательством РФ. Стороны обязуются предпринять все усилия для того, чтобы разрешить любые имеющиеся или будущие разногласия путем переговоров.

- 6.3 В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они могут быть переданы на рассмотрение арбитражного суда по месту нахождения истца.

7 Конфиденциальность

- 7.1. Стороны обязуются не раскрывать третьим лицам информацию, полученную в ходе исполнения Договора и составляющую коммерческую тайну другой Стороны (включая доступы к Web-системе, данные пользователей, бизнес-показатели), без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 7.2. Обязательства по конфиденциальности действуют в течение срока действия Договора и 2 (двух) лет после его прекращения.»

8 Порядок расторжения Договора

- 8.1 Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон. В этом случае Договор прекращает свое действие со дня, когда стороны достигли соглашения о расторжении Договора. При этом стороны должны произвести окончательные взаиморасчеты в течение 20 банковских дней с даты подписания сторонами соглашения о расторжении Договора. Расчет производится по фактически выполненным работам.
- 8.2 Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого расторжения. Договор считается расторгнутым по истечении указанного срока с даты получения уведомления другой Стороной. Окончательные взаиморасчёты производятся в течение 10 банковских дней с даты расторжения по фактически выполненным работам и неизрасходованным авансовым платежам (при тарифе «депозит»)

9 Гарантийные обязательства

- 9.1 В течение 1 месяца со дня сдачи работ Исполнитель предоставляет гарантийное обслуживание результатов работ, выполненных в рамках Договора: исправление ошибок, недоработок и неисправностей в работе сайта в соответствии с данным Договором. Время реакции на обращение по гарантийному случаю – не более 8 рабочих часов. Срок принятия мер по гарантийному обращению оговаривается с Заказчиком по итогам анализа сути обращения.
- 9.2 В гарантийное обязательство и обслуживание не входит:
- исправление смысловых, орфографических и синтаксических ошибок в информационных материалах, переданных Заказчиком;
 - исправление ошибок, допущенных Заказчиком самостоятельно с помощью системы управления содержанием сайта;
- 9.3 Гарантийные обязательства не распространяются на случаи, когда:
- Заказчик самостоятельно меняет программный код сайта;
 - сайт отключен за неуплату хостинга или у хостинг-провайдера сбои;
 - ПО сервера было изменено без согласования с Исполнителем.

9.4 Если диагностика выявила не гарантийную ошибку, Заказчик обязуется оплатить такие работы по ставке 2000 р./нормо-час по факту затраченного времени.

10 Дополнительные условия

10.1 Все расчеты по Договору осуществляются в безналичной форме в рублях. Датой исполнения Заказчиком обязательства по оплате услуг по Договору считается дата зачисления соответствующей суммы на корреспондентский счет банка Исполнителя.

10.2 Исполнитель имеет право на размещение ссылки «Техподдержка – Art-zhuravlev.ru» в подвале сайта Заказчика, если иное не оговорено дополнительно.

10.3 Реквизиты Сторон:

Исполнитель:

ИП Журавлев Артем Павлович,

Адрес (физический, юридический, почтовый):

Юридический адрес:

125466, г. Москва, ш. Новокуркинское, д. 47, кв. 41;

ОГРНИП 319774600509902, ИНН 772914105500

р/с 40802810701500059762 в АО "Точка Банк", к/с 30101810845250000999, БИК 044525999.

E-mail Исполнителя artem@art-zhuravlev.ru

Заказчик:

ООО « _____ »,

Адрес (физический, юридический, почтовый):

109377, г. Москва, ул. Рязанский проспект д.311 кв.9.

ОГРН _____, ИНН _____ / КПП _____

р/с _____ в ОА «АЛЬФА-БАНК» г. Москва, к/с _____, БИК _____.

ПОДПИСИ СТОРОН

«Исполнитель»

ИП Журавлев Артем Павлович

_____/ Журавлев

А.П. / 04 октября 2025 г.

М.П.

«Заказчик»

Ген. директор ООО « _____ »

_____/Иванов И.И. /

04 октября 2025 г.

М.П.