**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуг по сопровождению программ для ЭВМ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «НОВАТЭК-КОСТРОМА», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора Смирнова Дмитрия Михайловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по сопровождению программ для ЭВМ в соответствии с Регламентом сопровождения Приложение №1.

1.2. В рамках взятых на себя обязательств по настоящему Договору Исполнитель оказывает услуги по сопровождению программного продукта Личный кабинет промышленного потребителя газа (https://lkul.novatek44.ru) и Личный кабинет население (https://cab.novatek44.ru) ООО «НОВАТЭК-Кострома» (далее Программный продукт), а именно:

консультирует по работе функционала, (посредством электронных писем или по телефону от 30 минут);

проводит аналитику по доработкам или разработкам нового функционала (от 30 минут),

проводит онлайн-встречи с Заказчиком с консультациями или сбором требований для аналитики (от 4 часов);

адаптирует функционал системы, обновляет компоненты системы.

Объем и содержание услуг, подлежащих выполнению Исполнителем по настоящему Договору, а также сроки выполнения указанных услуг согласовывается Сторонами по электронной почте.

1.3. Исполнитель обязан принять в работу заявку, отправленную ответственным лицом Заказчика на электронную почту ответственного лица Исполнителя в течение двух часов с момента получения письма в рабочие дни и с 08:00 до 17:00 (МСК).

**2. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

2.1. Исполнитель оказывает услуги по сопровождению Программного продукта, демонстрации правильной технологии работы с ним сотрудникам Заказчика. Сопровождение оказываются в рабочие дни, кроме субботы, воскресения и праздничных дней.

2.2. Услуги, не предусмотренные п. 1.1, 1.2 Договора и не согласованные с Исполнителем, могут быть выполнены в рамках нового Дополнительного соглашения, составляемого в случае необходимости по инициативе Исполнителя, и оплачиваются отдельно.

2.3. При обоснованности письменной претензии Заказчика к оказанным услугам, Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить недоделки и недостатки в оказанных услугах.

**3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

3.1. Заказчик своевременно оплачивает услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора.

3.2. Заказчик обязан назначить ответственное лицо на передачу заявок в работу Исполнителю, для осуществления контроля за работами, проводимыми Исполнителем в рамках настоящего договора.

В случае замены ответственного лица, Заказчик обязуется уведомить о замене не позднее 14 (четырнадцати) дней до даты замены.

3.3 Исполнитель обязуется приступить к работам не ранее предоставления Заказчиком необходимых доступов:

а) Учетная запись пользователя сайта с уровнем доступа «Администратор»

3.4 Система находятся на сервере Заказчика. Заказчик отвечает за работоспособность и оперативное устранение неисправностей оборудования. Сбои в работе сайта, связанные с неисправностью оборудования, решаются Заказчиком самостоятельно. Исполнитель гарантирует поддержание работоспособности программного обеспечения серверной части только при условии исправности оборудования, а также наличия и работоспособности предоставленных Заказчиком доступов с соответствующими правами для ведения работ (доступ FTP, SSH и администраторские права на выданные учетные записи).

3.5 Заказчик обязуется организовать резервные копии виртуальной машины в количестве 7 (семи) копий в неделю (1 (одна) копия в день). Исполнитель обязуется собственными силами делать бэкап сайта и базы данных перед внесением критических изменений в программный компонент функционирования сайта.

3.6 Все изменения вносятся Исполнителем на тестовой среде Исполнителя и переносятся на боевой сервер после согласования с Заказчиком на оборудовании Исполнителя.

**4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

4.1 Оплата по Договору производится ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Акта оказания услуг согласно п.5.1. и составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ коп. без НДС/ с НДС .

В общий объем работ по договору входит 120 часов рабочего времени. Стоимость одного часа по тарифу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. за работы (без НДС/ с НДС), выполняемые в рабочие дни и с 08:00 до 17:00 (МСК). Общая стоимость по договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (без НДС/ с НДС)

4.2 Оплата производится в российских рублях.

4.3 Оплата считается полученной с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика. Заказчик обязан предоставить копию платежного поручения по первому требованию Исполнителя.

4.4 Все дополнительные работы по настоящему договору сверх времени, указанного в п. 4.1 Договора, оказываются Исполнителем на основании дополнительного соглашения к Договору, заключаемого Сторонами. Сроки выполнения и стоимость этих работ определяются Исполнителем и согласуются с Заказчиком.

4.5 Расчетным периодом по настоящему Договору признается календарный месяц.

4.6. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать стоимость услуг, но не чаще чем один раз в год. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика за 30 календарных дней до даты изменения.

**5. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**

5.1. По факту оказанных услуг по задачам Заказчика Исполнитель ежемесячно составляет Акт оказания услуг и направляет в адрес Заказчика до 5 числа месяца, следующего за расчетным месяцем.

5.2. Заказчик, обнаруживший после приемки оказанных услуг отступления от условий настоящего Договора обязан в письменном виде известить об этом Исполнителя не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего Акта сдачи-приемки оказанных услуг. В данном случае Сторонами согласовывается и письменно составляется протокол разногласий с указанием порядка и сроков решения указанных недочетов. В случае, если Исполнитель в установленный в данном пункте срок не получит от Заказчика подписанного экземпляра акта или мотивированного отказа от его подписания, услуги считаются принятыми в полном объеме и без замечаний к их качеству на 11 (одиннадцатый) рабочий день с момента получения акта Заказчиком. Акт сдачи – приемки оказанных услуг подписывается в одностороннем порядке.

5.3. В случае исчерпания оплаченного объема часов, при необходимости дополнительных работ, такие работы оцениваются дополнительно по условиям, указанным в п. 4.1 настоящего Договора, принимаются к работе после согласовываются ответственными лицами по электронной почте и подписания Дополнительного соглашения.

5.4. Стороны пришли к соглашению назначить ответственными лицами за исполнение настоящего Договора:

Со стороны Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Со стороны Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5.5. В случае если в течение отчетного месяца оплаченный объем часов исчерпан не полностью, Исполнителем выполняется перерасчет данного объема на следующий месяц в рамках одного квартала, оплата Заказчику не возвращается.

5.6. Заказчик, принявший услуги без проверки, лишается права ссылаться на недостатки оказанных услуг, которые могли быть обнаружены при обычных условиях приемки оказанных услуг.

**6. РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ**

6.1. Все спорные вопросы решаются путем переговоров сторон. Соблюдение претензионного порядка обязательно для Сторон. Срок ответа на претензию – 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии (определяется по почтовому штемпелю на конверте).

6.2. В случае если стороны не могут урегулировать спор в досудебном порядке, он передается на рассмотрение в Арбитражный суд Костромской области.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае нарушения Исполнителем по своей вине, сроков оказания услуг по настоящему Договору, на срок более 20 (двадцати) рабочих дней, Исполнитель выплачивает неустойку в размере 0,1% от стоимости невыполненных работ за каждый день просрочки, но не более 10% от общей стоимости работ по настоящему Договору.

7.3. Стороны несут ответственность за соблюдение режима конфиденциальности по Договору. В случае несоблюдения данного условия, Стороны обязуются возместить весь реальный ущерб.

7.4. В случае отсутствия согласованных сроков, Заказчик не вправе ссылаться на срыв сроков при неисполнении своих обязательств.

7.5. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в документально подтвержденных случаях, если это: решения органов государственной власти, неправомерные действия третьих лиц, сбои в телекоммуникационных сетях, а также изменение стандартов и протоколов сети Интернет.

7.6. Сторона не несет ответственности за упущенную выгоду другой Стороны, связанную с исполнением или неисполнением настоящего Договора, если упущенная выгода не была доказана в судебном порядке.

**8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31.12.2024.

8.2. Истечение срока настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за нарушение сторонами своих обязательств по Договору.

8.3. Договор может быть расторгнут каждой из сторон досрочно в одностороннем порядке с предупреждением другой стороны не менее чем за один месяц.

**9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Срок оказания услуг – в течение срока действия настоящего Договора, если сторонами не предусмотрено иное.

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями сторон.

9.3. Исполнитель имеет право привлекать к выполнению Договора третьих лиц без согласования с Заказчиком. В случаях привлечения третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору, Исполнитель отвечает перед Заказчиком за их действия, как за свои собственные.

9.4. Стороны договорились, что в целях настоящего договора для осуществления официальной переписки допустимо использовать следующие способы:

- отправка с помощью электронного документооборота (ЭДО) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи,

- отправка с помощью электронной почты,

- передача с представителем Исполнителя или курьерской службой по фактическому адресу Заказчика,

- отправка заказного письма с уведомлением о вручении через Почту России по юридическому адресу Заказчика.

9.5. При осуществлении отправки с использованием ЭДО Стороны устанавливают особенности совершения сделок в письменной форме, а также условия и порядок организации юридически значимого документооборота во исполнение совершенных между ними сделок с использованием аналогов собственноручной подписи и печати организации – электронной подписи.

Стороны взаимодействия соглашаются признавать электронные документы равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях.

9.6. При рассмотрении споров в суде переписка Сторон вышеуказанными способами будет признана Сторонами достаточным доказательством. Датой получения корреспонденции считается момент получения почтового отправления, в том числе заказной корреспонденции, электронного подтверждения доставки при отправлении электронной почтой и ЭДО, или день доставки в случае отправления корреспонденции с курьером.

9.7 Заказчик информирует Исполнителя о принципах и требованиях кодекса поведения поставщика (далее-Кодекс)(Кодекс размещен на сайте Заказчика на сайте <https://kostroma.novatek.ru/company/politiki-kompanii>). Исполнитель ознакомлен с Кодексом и принимает его положения в полном объеме.

**10. СОБЛЮДЕНИЕ АНТИКОРРУПЦИОННЫХ ТРЕБОВАНИЙ**

10.1 Заказчик информирует Исполнителя о принципах и требованиях Антикоррупционной политики ООО «НОВАТЭК-Кострома» (далее – Политика). Заключением Договора Исполнитель подтверждает ознакомление с Политикой Общества. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны обязуются соблюдать и обеспечить соблюдение их работниками требований российского антикоррупционного законодательства. К коррупционным правонарушениям в целях Договора относятся, в том числе прямо или косвенно, лично или через посредников предложение, обещание, получение/дача взятки, коммерческий подкуп, предоставление/ получение выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав, выгод неимущественного характера любыми лицами и от любых лиц, в том числе представителей органов государственной власти, муниципальных органов, коммерческих и некоммерческих организаций, иностранных должностных лиц, органов и организаций, для оказания влияния на их решения, действия/бездействие с целью получения или сохранения каких-либо неправомерных преимуществ или иных неправомерных целей для себя, для бизнеса или для третьих лиц (далее – Коррупционные правонарушения).

10.2. В случае возникновения у Стороны обоснованного предположения, что произошло или может произойти Коррупционное правонарушение (при получении информации о возбуждении уголовного дела в отношении работника(ов) другой Стороны в связи с совершением коррупционного преступления либо иной достоверной информации о Коррупционном правонарушении), такая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме с указанием на соответствующие факты (далее – Уведомление) и вправе не исполнять обязательства по Договору до получения подтверждения от другой Стороны, что Коррупционное правонарушение не произошло или не может произойти. Указанное подтверждение должно быть предоставлено другой Стороной в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Уведомления.

10.3. Сторона при получении достоверной информации о совершении Коррупционного правонарушения и при соблюдении положений настоящей статьи вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке полностью или частично, направив соответствующее письменное уведомление другой Стороне.

Приложения:

Приложение №1 – Регламент поддержки ПО;

**ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик: |
| /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | Общество с ограниченной ответственностью "НОВАТЭК-КОСТРОМА"Адрес: 156005, Костромская обл, Кострома г, Лесная ул, дом № 37Почтовый адрес: 156005, Костромская обл, Кострома г, Лесная ул, дом № 37Телефон: +7-494-239-5226Р/с: 40702810229000002761Банк: КОСТРОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N 8640 ПАО СБЕРБАНК Г. КОСТРОМАК/с: 30101810200000000623БИК: 043469623ИНН: 4401017834КПП: 440101001ОКПО: 50101120/Смирнов Дмитрий Михайлович/(Генеральный директор) (м.п.) |