

ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № Ф-____/____/____

г. Минск

« ____ » _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ГК Универсальные Технологии» в лице директора Макаренковой Ирины Викторовны действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны, Общество с ограниченной ответственностью «____», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице директора _____ действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые вместе "Стороны", а по отдельности "Сторона", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

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

1.2 Состав, сроки и стоимость выполнения услуг определяются в Приложениях.

2. Обязанности исполнителя

2.1 В согласованные с Заказчиком сроки осуществлять оказание услуг по каждому Приложению.

2.2 Услуги по п.2.1 выполняются одним или несколькими ответственными представителями Исполнителя на компьютерах Исполнителя. Исполнитель имеет право привлекать к участию в оказании услуг, предусмотренных настоящим Договором, сторонние организации, дополнительных специалистов, консультантов и/или экспертов, оставаясь ответственным перед Заказчиком за оказание услуг привлеченными лицами.

3. Обязанности заказчика

3.1 Заказчик обязуется по запросу Исполнителя в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней предоставлять необходимую для оказания услуг информацию, материалы.

3.2 Заказчик своевременно оплачивает услуги Исполнителя в сроки, предусмотренные п.4.2 настоящего договора.

3.3 Заказчик не вправе требовать от Исполнителя выполнения услуг, не описанных в Приложениях. Для оказания дополнительных услуг согласовываются и оформляются в письменном виде новые Приложения, которые должны быть подписаны обеими Сторонами.

3.4 Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления Исполнителем акта сдачи-приемки оказанных услуг, Заказчик обязуется подписывать его и возвращать один экземпляр Исполнителю.

4. Стоимость услуг, порядок и сроки расчетов

4.1 Оплата услуг производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.2 Стоимость услуг, надлежащий срок оплаты, а также схема оплаты указываются в Приложениях.

5. Объем оказываемых услуг

5.1 Объем оказываемых услуг должен соответствовать указанному в Приложениях.

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. К указанной информации относится в том числе настоящий договор и все приложения, дополнения к нему.

6.2 Исполнитель обязан не допускать к имеющимся в связи с выполнением Договора документам лиц, не имеющих на это соответствующих полномочий, а также, в случае привлечения к исполнению настоящего договора сотрудников, иных субъектов хозяйствования, обеспечивать соблюдение последними режима конфиденциальности в отношении указанной в настоящем разделе информации.

7. Ответственность сторон

7.1 Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.2 Все споры между Сторонами разрешаются мирным путем переговоров в претензионном порядке. В случае невозможности урегулирования спора мирным путем, он подлежит рассмотрению и разрешению в экономическом суде г. Минска.

8. Срок действия договора

8.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств.

8.2 Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному согласию сторон с письменным уведомлением не менее, чем за десять рабочих дней. В том случае, если Договор расторгается до завершения оказания услуг по какому-либо Приложению, взаиморасчеты между сторонами определяются дополнительным соглашением.

9. Сдача-приемка услуг

9.1 Если иное не предусмотрено в Приложениях к Договору, то по факту оказания услуг по каждому Приложению или отдельному этапу внутри Приложения, либо при досрочном расторжении Договора (п.8.2.), Исполнитель направляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг. Заказчик в течение пяти рабочих дней после получения подписывает акт и возвращает один экземпляр акта Исполнителю. Если Заказчик в течение указанного времени не подписывает акт и не предоставляет письменный мотивированный отказ от его подписания, то акт считается акцептованным Заказчиком и подписывается Исполнителем в одностороннем порядке.

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

11.2 Стороны соглашаются в том, что права собственности на результаты оказания услуг, не относящиеся к п. 11.1, выполненных в соответствии с Приложениями, принадлежат Заказчику, если иное не устанавливается в Приложении.

11.3 Использование результатов оказания услуг в портфолио Исполнителя оговаривается отдельно для каждого приложения. В случае отсутствия уточнения Исполнитель может демонстрировать результаты оказания услуг в своем портфолио.

12. Прочие условия

12.1 Все изменения и дополнения к настоящему Договору согласуются сторонами, подписываются, оформляются в виде дополнительных соглашений.

12.2 Все особенности оказываемых услуг, 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 сдачи-приемки оказанных услуг.

12.3 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 РБ выходные и праздничные дни.

12.4 Переписка по электронной почте между Заказчиком и Исполнителем (электронные адреса сторон указаны в Приложениях) в рамках данного Договора является официальной перепиской, подтверждающей процесс оказания услуг, оказываемых по данному Договору. В случае возникновения спора по данному Договору и невозможности его урегулирования мирным путем, переписка по электронной почте по данному Договору может быть использована в качестве официального подтверждения факта оказываемых услуг в суде.

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

12.6 Стороны признают юридическую силу договора, подписанного при помощи воспроизведения собственноручной подписи с помощью средств механического или другого копирования, электронной цифровой подписи или другим аналогом собственноручной подписи.

13. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью
«ГК Универсальные Технологии»

УНП: 192783836

Юр. адрес: 220035, Республика Беларусь, г. Минск, ул.

Тимирязева, д. 65Б, офис 604А

Почтовый адрес: 220035, Республика Беларусь, г. Минск,

ул. Тимирязева, д. 65Б, офис 604

Тел.: +375 (33) 395 09 50

Email: info@unt24.by

Банковские реквизиты: IBAN:

BY36ALFA30122198400070270000 в BYN;

ЗАО «Альфа-Банк», 220013, г. Минск, ул. Сурганова, 43-47

SWIFT: ALFABY2X, БИК: ALFABY2X

Заказчик:

Общество с ограниченной ответственностью
«_____»

УНП: _____

Юр. адрес: _____

Почтовый адрес: _____

Тел.: _____

Email: _____

Банковские реквизиты: _____

Исполнитель:

Директор Макаренкова И. В.

«___» _____ 20__ г.

Заказчик:

_____/

_____/

подпись

должность, ФИО

“ _____ ” “ _____ ” 20__ “ _____ ”

М.П.

Приложение № ____ / ____ / ____ от « ____ » ____ 20 ____ г.
к Договору № Ф- ____ / ____ / ____ от « ____ » ____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Договору возмездного оказания услуг № ____ / ____ / ____

Технического сопровождения портала 1С-Битрикс24

Общество с ограниченной ответственностью «ГК Универсальные Технологии», в лице директора Макаренковой Ирины Викторовны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «____», в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Приложение о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. УРОВНИ ОБРАЩЕНИЙ

1.1. Критический уровень — обращения, при которых портал 1С-Битрикс24 полностью недоступен либо основные бизнес-функции портала не выполняются и отсутствует альтернативный способ их выполнения.

1.2. Срочный уровень — уровень, присваиваемый по инициативе Заказчика. Обрабатывается вне очереди при отсутствии обращений Критического уровня. Тарифицируется с повышающим коэффициентом (см. п. 6.8).

1.3. Высокий уровень — обращения, при которых:

- основные бизнес-функции портала не выполняются, но имеется альтернативный способ их выполнения;
- второстепенные функции портала не выполняются.

1.4. Нормальный уровень — обращения, при которых выполнение основных и второстепенных функций портала не нарушено; любые доработки, не связанные со сбоями.

1.5. Уровень «Без SLA» — обращения, не связанные напрямую с сопровождением портала 1С-Битрикс24. SLA не применяется независимо от уровня, указанного в заявке.

1.6. Услуги технической поддержки (сопровождения) — комплекс мер по обеспечению работоспособности портала 1С-Битрикс24, добавлению и изменению его функциональных возможностей, а при необходимости — устранению неполадок.

1.7. Регулярные работы по техническому сопровождению портала 1С-Битрикс24 включают:

- настройку и мониторинг регулярного резервного копирования (для порталов вне инфраструктуры ООО «ЭксКлауд»); автоматическое полное резервное копирование — 1 раз в сутки при наличии активной лицензии и необходимого свободного места; мониторинг — 1 раз в сутки;
- установку обновлений платформы Битрикс;
- проверку производительности;
- мониторинг и устранение замечаний Проактивной защиты;
- устранение замечаний Панели производительности;
- контроль сроков окончания SSL-сертификатов, доменов, лицензии Битрикс;
- контроль производительности и состояния базы данных;
- оптимизацию таблиц и индексов базы данных;
- создание и мониторинг фасетных индексов;
- мониторинг журналов вторжений;
- контроль свободного дискового пространства и объема файлов кеша;
- создание и оптимизацию индексов внутреннего поиска;
- выборочный визуальный контроль бизнес-функций.

2. ПРЕДМЕТ ПРИЛОЖЕНИЯ. СОСТАВ И ОБЪЕМ УСЛУГ

2.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки следующего портала 1С-Битрикс24:

URL портала	Лицензия
https://b24._____.by/	1С-Битрикс24: Корпоративный портал 100

2.2. Период оказания услуг: с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Для осуществления технической поддержки Заказчик обязуется:

- предоставить доступ к portalу, указанному в п. 2.1, включая имя пользователя и пароль SSH/SFTP/FTP и системы управления порталом;
- подавать заявки способами, указанными в п. 5.2 настоящего Приложения;
- в случае подачи заявки иным способом — не препятствовать Исполнителю в создании соответствующего тикета в системе технической поддержки на сайте <https://flx.bitrix24.ru>;
- предоставлять необходимую информацию и своевременно тестировать результаты оказанных услуг;
- подписывать ежемесячный акт выполненных работ и передавать Исполнителю скан-копию в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения;
- передавать оригинал подписанного акта в течение одного месяца с момента его отправки Заказчику.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель оказывает услуги по сопровождению и технической поддержке в соответствии с разделом 1 настоящего Приложения каждый рабочий день в период оказания услуг.

4.2. Рабочее время Исполнителя: с 10:00 до 18:00 по минскому времени в рабочие дни (по календарю праздничных дней Республики Беларусь). Обращения Критического уровня в выходные дни обрабатываются с 11:00 до 17:00 по минскому времени.

4.3. Максимальное время реакции на обращение (в рабочее время):

Уровень обращения	Время реакции	Коэффициент тарификации
Критический	15 минут	×2 (в выходные дни)
Срочный	Вне очереди	×2
Высокий	4 часа	×1
Нормальный	2 рабочих дня	×1
Без SLA	Не регламентируется	×1

4.4. Исполнитель вправе уведомить Заказчика об увеличении времени ответа по конкретному обращению в индивидуальном порядке.

4.5. Исполнитель вправе не принимать к обработке заявки, поданные способами, не предусмотренными п. 5.2 настоящего Приложения.

4.6. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику отчет об оказанных услугах в следующей форме:

Наименование обращения	Затраченное время (ч)	Стоимость (руб.)

5. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН

5.1. Ответственный за подачу заявок со стороны Заказчика:

5.1.1. ФИО: _____

5.1.2. Телефон: _____

5.1.3. E-mail: _____

5.2. Способы подачи заявок Заказчиком:

— E-mail: info@unt24.by

— Telegram: <https://t.me/felixerm>

— Встроенная система технической поддержки: <https://flx.bitrix24.ru>

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Расчёты производятся в белорусских рублях по курсу Национального банка Республики Беларусь к доллару США на дату оплаты.

6.2. Стоимость приёма портала 1С-Битрикс24 на сопровождение составляет 100 (сто) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты. При первичном заключении настоящего Приложения данная услуга не тарифицируется. Плата взимается повторно в случае возобновления сопровождения после его прерывания по инициативе Заказчика или вследствие нарушения Заказчиком условий настоящего Приложения и отражается в соответствующем Акте выполненных работ.

6.3. Абонентская плата составляет 120 (сто двадцать) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты, в месяц за каждый портал и включает 2 (два) часа выполнения регулярных работ. Включённые часы действуют только в расчётном месяце и не переносятся на следующий. За весь период оказания услуг по настоящему Приложению (3 месяца) абонентская плата составляет 360 (триста шестьдесят) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты, и вносится единовременно авансом до начала периода обслуживания.

6.4. Время, превышающее включённые в абонентскую плату часы, тарифицируется по ставке 36 (тридцать шесть) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты, за один час. Оплата — почасовая.

6.5. В затраченное время включается: выполнение задачи, диагностика, оценка, согласование требований, консультации (в том числе по телефону, e-mail и иным средствам связи). Минимальная единица тарификации — 15 минут за каждое действие.

6.6. Повышающие коэффициенты:

— Срочный уровень: коэффициент $\times 2$;

— Критический уровень в выходные дни: коэффициент $\times 2$.

6.7. Присвоение Заказчиком уровня «Срочный» требует предварительного письменного (e-mail) согласования с Исполнителем в каждом конкретном случае.

6.8. Акт выполненных работ выставляется Исполнителем не позднее 10 (десятого) рабочего дня каждого месяца.

6.9. Абонентская плата за весь период обслуживания в размере 360 (триста шестьдесят) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты, оплачивается Заказчиком единовременно авансом не позднее «___» _____ 20__ г. В случае досрочного расторжения Приложения по инициативе Заказчика или вследствие нарушения им условий Приложения уплаченная абонентская плата возврату не подлежит, за исключением случаев виновного нарушения условий настоящего Приложения со стороны Исполнителя.

6.10. Разовая задача, поставленная Заказчиком, реализуется в рамках настоящего Приложения при условии, что на её выполнение требуется не более 10 (десяти) рабочих часов. Если в ходе оценки или выполнения задачи становится очевидным превышение этого лимита, Исполнитель уведомляет Заказчика, приостанавливает работы и выносит задачу в отдельное приложение на

разовые услуги к настоящему Договору. Если для выполнения задачи в пределах лимита требуется время сверх абонентского, Исполнитель уведомляет Заказчика и возобновляет работы после его письменного подтверждения по e-mail.

6.11. Оплата услуг сверх абонентского времени производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Акта.

6.12. В случае нарушения Заказчиком сроков подписания и оплаты актов (пп. 3.5–3.6, 6.8–6.11) Исполнитель вправе приостановить оказание услуг. Для возобновления услуг Заказчик оплачивает стоимость повторного приёма портала на сопровождение (п. 6.2).

6.13. При просрочке оплаты более 1 (одного) календарного месяца или систематическом нарушении сроков подписания актов Исполнитель вправе расторгнуть настоящее Приложение в одностороннем порядке.

6.14. Акт выполненных работ содержит наименование каждого обращения, затраченное время и стоимость, что является достаточным основанием для оплаты, поскольку содержание задач определяется Заказчиком при подаче обращений. Подготовка расширенного технического отчёта с пошаговым описанием выполненных действий производится по письменному запросу Заказчика и тарифицируется отдельно: 50 (пятьдесят) долларов США в белорусских рублях по курсу белорусского рубля к доллару США, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату оплаты, за один запрос.

7. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

7.1. Права на интеллектуальную собственность регулируются п. 11 Договора № Ф-____/____/_____.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Гарантийное обслуживание портала 1С-Битрикс24 в рамках настоящего Приложения не предусмотрено.

8.2. Исполнитель не несёт ответственности за ошибки в стороннем программном обеспечении и не гарантирует его корректное отображение в различных браузерах. Все работы, связанные со сторонним программным обеспечением, являются платными.

8.3. Стоимость оказанных услуг определяется исходя из фактически затраченного времени и подлежит безусловной оплате. Исполнитель гарантирует корректный учёт времени и достаточную квалификацию для решения задач.

8.4. Выезды к Заказчику в стоимость услуг не включены.

8.5. Для защиты данных Исполнитель оказывает услуги на компьютерах, защищённых антивирусным программным обеспечением. Передача паролей при работе с порталом осуществляется по зашифрованному протоколу SSH/SCP. Хранение паролей в открытом виде не допускается.

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

8.7. Стороны признают юридическую силу документов, подписанных с использованием факсимильного воспроизведения подписи, электронной цифровой подписи или иного аналога собственноручной подписи.

9. ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «ГК Универсальные Технологии»

Директор

_____/ Макаренко И. В.

«____» _____ 20__ г.

М.П.

ЗАКАЗЧИК

ООО «_____»

Директор

_____/

«____» _____ 2026 г.

М.П.