**ЧАСТЬ V ЗАКУПОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

**на оказание услуг №**

**г. Москва** *\_\_\_\_\_*2020г.

**Общество с ограниченной ответственностью «ФРИИ ИНВЕСТ»**, в лице директора Варламова Кирилла Викторовича, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны,

и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», по результатам проведения процедуры запроса коммерческих предложений в электронной форме и на основании протокола заседания Комиссии по закупкам № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г., заключили Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

По Договору Исполнитель обязуется оказать услуги по развитию и технической поддержке интернет-сайта <http://edu.iidf.ru> в общем объеме 430 (Четыреста тридцать) часов (далее – услуги), а также передать Заказчику результаты оказанных по Договору услуг, а Заказчик обязуется принять результаты оказанных услуг и оплатить их в порядке и на условиях Договора. Право использования программного обеспечения принадлежит Заказчику на основании простой неисключительной Лицензии, предоставляемой по Договору № ИФ/5-2-20-П/ 1/4-20-Д от 04.03.2020г.

* 1. **Требования к составу, характеристикам, последовательности, результату** оказания услуг (отчетные документы) определены Сторонами в Техническом задании (ТЗ) (Приложение №1 к Договору) и Регламенте (Приложение № 2 к Договору), которые являются его неотъемлемой частью.
	2. **Срок оказания услуг** по Договору – с момента заключения договора до исчерпания Цены Договора или по досрочному расторжению Договора по инициативе одной из сторон.
	3. **Место оказания услуг:** Оказываемые услуги, результатом которых является исходный код Сайта, настройки программного обеспечения или иное, должны быть размещены и введены в действие на сервере edu.iidf.ru, расположенном в дата – центре Заказчика или в любом другом дата-центре, на усмотрение Заказчика.
	4. **Отчетным периодом** является календарный месяц**.**
	5. **Единицей услуги** является один час качественно оказанных услуг, согласованных и принятых Заказчиком на основе условий Договора и приложений к нему.

1.7 **Результат оказания услуг** - исходный код Сайта, настройки программного обеспечения или иное, должны быть размещены и введены в действие на сервере edu.iidf.ru, расположенном в дата-центре Заказчика или в любом другом дата-центре, на усмотрение Заказчика.

1. **ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
	1. Стоимость услуг по Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей 00 копеек, в том числе НДС 20%-если применимо )**, и складывается из суммы счетов за все отчетные периоды (далее – Цена Договора).
	2. В Цену Договора включены все возможные затраты, издержки и иные расходы Исполнителя, связанные с исполнением обязательств по Договору, в том числе расходы на уплату налогов, сборов и других обязательных платежей, транспортные расходы, а также вознаграждение Исполнителя за отчуждение исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности.
	3. Стоимость единицы услуги рассчитывается путем деления Цены Договора, указанной в п. 2.1 Договора на общий объем услуг, указанный в п. 1.1 Договора.
	4. Стоимость услуг за каждый отчетный период рассчитывается путем умножения количества часов качественно оказанных услуг, согласованных и принятых Заказчиком в отчетном периоде, на стоимость одного часа, рассчитанного по правилам п. 2.3 Договора.
	5. Заказчик перечисляет оплату за отчетный период в объеме, указанном в подписанных Сторонами актах сдачи-приемки услуг (далее – Акт, Акты), в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента утверждения Отчета за период, подписания Сторонами Акта и предоставления счета Исполнителем. Оплата осуществляется на реквизиты Исполнителя, указанные в статье 15 Договора.
	6. Оплата по Договору осуществляется в российских рублях в безналичном порядке путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре.
	7. В случае изменения расчетного счета Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней в письменной форме сообщить об этом Заказчику, а также в течение 5 (пяти) календарных дней направить Заказчику 2 (два) экземпляра дополнительного соглашения к Договору, содержащего новые реквизиты расчетного счета Исполнителя и подписанного со стороны Исполнителя. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в Договоре расчетный счет Исполнителя, несет Исполнитель.
	8. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по п. 2.5 Договора с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. Исполнитель обязуется:

### Оказать услуги в соответствии с условиями Договора, Технического задания и Регламента.

### Согласовать с Заказчиком необходимость использования результатов интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат Исполнителю или третьим лицам;

### Представить Заказчику перечень объектов интеллектуальной собственности, использование которых предполагается при реализации результатов услуг по Договору, а также сообщить условия их использования с представлением соответствующих расчетов, с учетом п. 2.2 Договора;

### Гарантировать Заказчику передачу полученных по Договору результатов, не нарушающих исключительных прав третьих лиц.

### Незамедлительно информировать Заказчика об обстоятельствах, возникающих в ходе оказания услуг, которые препятствуют своевременному исполнению обязательств по Договору.

* + 1. Незамедлительно уведомлять Заказчика в письменной форме о нарушениях условий Договора, допускаемых со стороны Заказчика.
		2. По факту оказания услуг в отчетном периоде Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней выставляет Заказчику счет, оформленный в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Заказчик вправе не оплачивать услуги Исполнителя до даты предоставления Исполнителем Заказчику указанных документов.
		3. По дополнительному согласованию с Заказчиком оказать услуги досрочно и сдать их результаты Заказчику. Своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки при оказании услуг.
		4. Внести требуемые Заказчиком исправления и повторно представить результат оказания услуг в порядке, предусмотренном Договором и Регламентом в согласованные сроки без дополнительной оплаты.
		5. Нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Договором.
	1. Исполнитель вправе:
		1. По письменному согласованию с Заказчиком привлекать для выполнения конкретных обязательств по Договору специализированные сторонние организации и при этом нести ответственность за полноту и качество выполненных данными организациями работ/оказанных услуг, а также за разглашение сведений, указанных в статье 6 Договора. Привлечение сторонних организаций не влечет увеличение стоимости работ/услуг по Договору;
		2. По письменному или электронному запросу получать от Заказчика дополнительные документы, информацию и разъяснения, необходимые для оказания услуг по Договору.
		3. Запрашивать у третьих лиц дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг.
		4. Иметь иные права, предусмотренные Техническим заданием, Регламентом и законодательством Российской Федерации.
	2. Заказчик обязуется:

### Незамедлительно информировать Исполнителя об обстоятельствах, препятствующих своевременному выполнению обязанностей Заказчика по Договору.

* + 1. Принять результат услуг в порядке и сроки, установленные Договором, Техническим заданием и Регламентом.
		2. Оплатить услуги Исполнителя в порядке и сроки, установленные Договором, при условии предоставления Исполнителем Заказчику документов, предусмотренных пунктами 2.5. и 3.1.7 Договора.
		3. Нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Договором.
	1. Заказчик вправе:
		1. Контролировать ход оказания Исполнителем услуг без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя.
		2. Иметь иные права, предусмотренные Техническим заданием, Регламентом и законодательством Российской Федерации.
1. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**
	1. Сдача и приемка оказанных Услуг осуществляется в соответствии с Техническим заданием и Регламентом (Приложения №1 и №2 к Договору) и оформляется путем подписания Сторонами Акта сдачи-приемки услуг за соответствующий отчетный период по форме, указанной в Приложении №4 к Договору (далее – Акт).
	2. По завершении отчетного периода и по факту оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику два экземпляра Акта и Отчет о результатах услуг по форме, указанной в Приложении №5 к Договору (далее – Отчет).
	3. Документы в электронном виде в формате .word и/или .pdf направляются на следующий адрес электронной почты: Антонова Анна aantonova@iidf.ru с получением уведомления о доставке и прочтении сообщения, а также в бумажном виде, надлежащим образом оформленные и подписанные Исполнителем на почтовый адрес Заказчика, указанный в статье 15 Договора.
	4. Во избежание разночтений в дате предоставления результатов услуг в электронном и бумажном виде, Стороны договорились считать датой предоставления дату получения документов в бумажном виде.
	5. Заказчик обязуется рассмотреть представленные документы в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения и либо подписать Акт, либо письменно сообщить Исполнителю по адресу электронной почты web@2-up.ru о возникших разногласиях в форме собственной версии Акта, подписанного со стороны Заказчика, и протокола разногласий о несогласованных услугах. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней Заказчик не сообщил Исполнителю о возникших разногласиях в оговоренной форме, Акт считается подписанным Заказчиком.
	6. При наличии протокола разногласий Исполнитель обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения либо подписать версию Акта, полученного от Заказчика в п. 4.2, либо направить Заказчику свою версию Акта и протокола разногласий. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель не направил Заказчику свою версию Акта и протокол разногласий в оговоренной форме, Акт считается подписанным Исполнителем.
	7. Процедура обмена Актами и протоколами разногласий, описанная в пунктах 4.2 - 4.4 Договора может повторяться не более трех раз. Если за три цикла обмена Актами и протоколами разногласий Стороны не пришли к согласию в отношении объема качественно оказанных и принятых услуг и не подписали Акт, то любая из Сторон вправе обратиться в суд. Соблюдение процедуры, описанной в пункте, приравнивается к соблюдению досудебного претензионного порядка.
	8. При передаче Исполнителем Заказчику каких-либо результатов работ, услуг, материалов, документов и иных носителей, в которых выражены результаты интеллектуальной деятельности, созданные в процессе исполнения Договора, у Заказчика возникает исключительное право на переданные результаты, документы, материалы.
	9. Исполнитель не имеет права передавать третьим лицам какие-либо права на результаты услуг и другие результаты интеллектуальной деятельности, созданные в процессе исполнения Договора.
	10. Исключительные права на результаты услуг и другие результаты интеллектуальной деятельности, созданные в процессе исполнения Договора, считаются переданными (отчужденными) Исполнителем Заказчику на неопределенный срок в полном объеме с момента подписания сторонами отчета, Акта и оплаты оказанных услуг.
	11. Датой выполнения Исполнителем обязательств по Договору является дата подписания Сторонами Акта.
	12. Все полученные при оказании услуг результаты, включая созданные и (или) использованные при оказании услуг объекты интеллектуальной собственности, подлежат отражению в отчетной документации.
	13. Для проверки соответствия качества оказанных Исполнителем услуг требованиям, установленным Договором и приложениями к нему, Заказчик вправе привлекать независимых экспертов.
	14. В случае получения от Заказчика запроса о предоставлении разъяснений касательно результатов оказанных услуг, или мотивированного отказа от принятия результатов оказанных услуг, и акта с перечнем выявленных недостатков, необходимых доработок и сроком их устранения Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней обязан представить Заказчику запрашиваемые разъяснения в отношении оказанных услуг или в срок, установленный в указанном акте, содержащем перечень выявленных недостатков и необходимых доработок, устранить полученные от Заказчика замечания/недостатки/про извести доработки и передать Заказчику приведенный в соответствие с предъявленными требованиями/замечаниями комплект отчетной документации, отчет об устранении недостатков, выполнении необходимых доработок, а также повторный̆ подписанный̆ Исполнителем Акт в 2 (двух) экземплярах для принятия Заказчиком оказанных услуг.
	15. Все выявленные недостатки, обнаруженные в процессе оказания услуг по Договору, Исполнитель устраняет за свой счет в срок, согласованный с Заказчиком.
	16. Подписанный Заказчиком и Исполнителем Акт и предъявленный Исполнителем Заказчику счет на оплату услуг являются основанием для оплаты Исполнителю оказанных услуг.
	17. Если в процессе оказания Исполнителем услуг выяснится невозможность их дальнейшего оказания или нецелесообразность дальнейшего оказания услуг, Исполнитель обязан приостановить оказание услуг, поставив об этом в известность Заказчика письменно в течение 3 (трех) рабочих дней с даты приостановления услуг. В этом случае Стороны обязаны в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком письменного уведомления рассмотреть вопрос о целесообразности и направлениях продолжения оказания услуг. В случае решения Сторон о прекращении оказания услуг Договор расторгается. При этом Стороны производят взаиморасчеты с учетом понесенных Исполнителем расходов с предоставлением на утверждение Заказчику Акта о фактически оказанных услугах.
2. **ОБЪЕКТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ**
	1. Объектом интеллектуальной собственности, создаваемым при оказании услуг по Договору является исходный код Сайта, настройки программного обеспечения, базы данных (далее – ОИС).
	2. Исполнитель обязуется передать Заказчику исключительное право на ОИС, если он будет создан и будет отвечать требованиям, предъявляемым действующим законодательством к ОИС в порядке, предусмотренном Договором по Акту, а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю обусловленное Договором вознаграждение.
	3. Исполнитель гарантирует, что является обладателем исключительного права на ОИС.
	4. Исключительное право на ОИС не обременено правами и притязаниями третьих лиц, вытекающими из лицензионных и иных договоров, а также не обременено каким-либо другим способом.
	5. Заказчику предоставляется право использования ОИС без сохранения за Исполнителем права выдавать лицензии другим лицам (исключительная лицензия). В этом случае Исполнитель не вправе использовать ОИС в тех пределах, в которых право использования предоставлено Заказчику по Договору.
	6. ОИС передаются Заказчику бессрочно.
	7. Использование Заказчиком Объекта интеллектуальной собственности допускается на следующей территории: на всей территории РФ и за ее пределами.
	8. Заказчик не обязан представлять Исполнителю письменные отчеты об использовании Объекта интеллектуальной собственности.
3. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
	1. Условия и содержание Договора и Приложения к нему являются конфиденциальными и не подлежат разглашению.
	2. Стороны обязуются в течение 3 (трех) лет с момента оказания услуг по Договору обеспечить конфиденциальность информации, полученной в ходе оказания услуг по Договору.
	3. В целях обеспечения конфиденциальности информации, Стороны обязаны:
		1. Ограничить доступ к информации, путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка.
		2. Осуществлять учет лиц, получивших доступ к информации, и (или) лиц, которым такая информация была предоставлена или передана.
		3. Обеспечить конфиденциальность информации при ее передаче или предоставлении третьим лицам.
		4. Получать письменное согласие другой Стороны на предоставление или передачу информации третьим лицам.
	4. Срок действия режима конфиденциальности информации, указанной в п. 6.2 Договора, может быть изменен по соглашению Сторон.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. Ответственность Сторон по Договору наступает в случае и порядке, предусмотренном в Техническом задании и Регламенте.
	2. Каждая из Сторон обязуется незамедлительно сообщать другой Стороне о возникших затруднениях, которые ставят под сомнение возможность исполнения в установленный срок взятых обязательств, о чем сообщается в письменной и устной форме.
	3. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком оказанных услуг, Исполнитель вправе потребовать уплаты пени в размере 0,1% от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от неуплаченной суммы.
	4. Применение штрафных коэффициентов, согласно разделу «Штрафные санкции» Регламента (Приложение №2 к Договору) и пени не освобождает Стороны от исполнения обязательств по Договору.
	5. Убытки, вызванные неисполнением либо ненадлежащим исполнением Договора, могут быть взысканы Заказчиком в полной сумме сверх штрафных коэффициентов.
	6. В случае предоставления Исполнителем недостоверных или недостаточных/неполных сведений, требуемых п. 8.2 Договора, а также в иных заверениях, включая, но, не исчерпываясь пунктами 14.1 - 14.3 Договора, Исполнитель обязан, в соответствии со статьей 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, по требованию Заказчика уплатить предусмотренную Договором неустойку в размере 50% от Цены договора. При этом Заказчик наряду с неустойкой вправе отказаться от исполнения Договора, без возмещения Исполнителю реально совершенных расходов;
	7. Каждая из Сторон обязана обеспечить защиту интеллектуальных прав и конфиденциальной информации, ставших доступными ей в рамках Договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации.
	8. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии c условиями Договора и действующим законодательством РФ.
5. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Исполнитель дает согласие на обработку своих персональных данных на следующих условиях: Заказчик осуществляет обработку персональных данных Исполнителя в целях осуществления защиты своих прав и законных интересов при условии соблюдения прав и свобод Исполнителя персональных данных.

Перечень персональных данных, передаваемых Заказчику на обработку:

* фамилия, имя, отчество;
* дата и место рождения;
* паспортные данные;
* контактный телефон (домашний, сотовый, рабочий);
* фактический адрес проживания;
* индивидуальный номер налогоплательщика;
* номер страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;
* прочие.

Настоящее согласие действует бессрочно.

Исполнитель по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных.

8.2. Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора сообщить Заказчику, в случае получения запроса от Заказчика, о его аффилированных лицах, а именно супруге, родителях, детях, полнородных и неполнородных братьях и сестрах, усыновителях и усыновленных, российских и иностранных юридических лицах, в которых участвует и/или работает Исполнитель, и предоставить подтверждающие такую информацию документы, а именно копию выписки из Единого государственного реестра юридических лиц либо ее иностранный аналог.

8.3. Исполнитель обязан в любое время предоставить актуализированную информацию, указанную в п. 8.2 Договора, по письменному запросу Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с даты такого письменного запроса. Информация о выгодоприобретателях (бенефициарах) подтверждается заявлением Исполнителя в простой письменной форме и предоставляется на бумажном носителе, заверенная подписью Исполнителя, и направляется в адрес Заказчика путем почтового или курьерского отправления с описью вложения. Датой предоставления Информации является дата получения Заказчиком почтового или курьерского отправления. Дополнительно Информация предоставляется на электронном носителе. В таком же порядке направляется информация об аффилированности работников Заказчика.

8.4. Указанные в пунктах 8.2 и 8.3 Договора условия являются существенными условиями Договора в соответствии с ч. 1 ст. 432 ГК РФ.

8.5. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, контрагенты или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

8.6. В случае отказа Исполнителя от предоставления информации, согласно пунктам 8.2 - 8.3 Договора, фактического непредставления такой информации, предоставления информации с нарушением сроков, установленных в Договоре, или предоставления недостоверной информации, Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления о прекращении Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления уведомления. При этом Заказчик вправе потребовать возврата Исполнителем уплаченной по Договору суммы за вычетом стоимости фактически принятых Заказчиком по соответствующему Акту об оказании услуг.

8.7. В случае предоставления информации не в полном объеме Заказчик направляет повторный запрос о предоставлении информации по форме, указанной в п. 8.3 Договора, дополненной отсутствующей информацией с указанием сроков ее предоставления. В случае непредставления такой информации, нарушения сроков ее предоставления, а также предоставления недостоверной информации Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления о прекращении Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления уведомления.

8.8. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по обнаруженным в рамках исполнения Договора фактам нарушения антикоррупционных условий (п. 7.5) с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по устранению практических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций.

1. **ФОРС-МАЖОР**
	1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства по Договору при выполнении его условий, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), т.е. чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени.
	2. Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 3 (трех) календарных дней с даты возникновения таких обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении, виде и возможной продолжительности их действия, а также в течение 15 (пятнадцати) календарных дней предоставить другой Стороне выданные компетентным органом документы, подтверждающие факт возникновения обстоятельств непреодолимой силы.
	3. Срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы, при условии оказания Стороной, попавшей под влияние обстоятельств непреодолимой силы условий, указанных в п. 9.2 Договора.
	4. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору по причине указанных обстоятельств.
	5. Если указанные обстоятельства продолжаются более одного месяца, каждая Сторона имеет право на досрочное расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты пропорционально оказанным услугам без возмещения возможных убытков.
2. **РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ**
	1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении условий Договора, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров. При не достижении взаимоприемлемого решения Стороны вправе передать спорный вопрос на разрешение в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде г. Москвы.
	2. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда города Москвы Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена в письменном виде. На полученную претензию Сторона должна дать письменный̆ ответ по существу в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения.
3. **ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**
	1. Заказчик предоставляет Исполнителю право ссылаться на факт заключения Договора и оказания услуг, определенных Договором, в целях подтверждения своего опыта в области оказания услуг.
	2. Инструментарий и другие материалы, сопровождающие оказание услуг, являются собственностью Исполнителя.
	3. Стороны установили, что результаты оказанных по Договору услуг могут быть использованы Исполнителем при подготовке аналитических отчетов, презентаций и иных документов, а также размещены (опубликованы) в сети интернет только с письменного согласия Заказчика.
4. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до исчерпания Цены Договора, указанной в п. 2.1 Договора или до досрочного расторжения Договора по инициативе одной из сторон, а в части произведения взаиморасчетов до полного выполнения Сторонами своих обязательств по Договору. Но не позднее окончания срока действия неисключительной Лицензии Заказчика на право использования ПО CRM системы на сервере edu.iidf.ru.
5. **ИЗМЕНЕНИЕ, ДОПОЛНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**
	1. Все изменения и дополнения к Договору оформляются путем заключения дополнительного соглашения, которое подписывается лицами, уполномоченными на то Сторонами по Договору.
	2. Если Стороны Договора не достигли согласия об изменении или дополнении его условий, по требованию заинтересованной Стороны Договор может быть изменен и/или дополнен по решению суда только при наличии условий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Последствия изменения и/или дополнения Договора определяются взаимным соглашением Сторон или судом по требованию любой из Сторон Договора.
	3. Ни одна из Сторон не может передать полностью или частично свои права и обязанности, вытекающие из Договора или в связи с ним, третьим лицам без письменного на то согласия другой Стороны.
	4. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон.
	5. Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон, заявленной в письменной форме в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
	6. В случае расторжения Договора обязательства Сторон считаются прекращенными с момента заключения письменного соглашения Сторон о расторжении Договора. При этом Стороны производят взаиморасчеты пропорционально оказанным услугам.
	7. В случае расторжения Договора в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя (ст. 782 ГК РФ), Исполнитель обязан также уплатить Заказчику в соответствии с п. 3 статьи 310 Гражданского кодекса РФ денежную сумму в размере 20% процентов от Цены договора.
6. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Исполнитель заявляет и гарантирует Заказчику, что:

14.1.1. обладает всеми законными правами и полномочиями для заключения Договора и соблюдения и выполнения его положений;

14.1.2. получил или надлежащим образом получит до начала оказания услуг по Договору, все разрешения;

14.1.3. обладает в необходимом объеме квалификацией и ресурсами для оказания услуг, предусмотренных Договором;

14.1.4. квалификация и навыки персонала Исполнителя полностью соответствуют требованиям, изложенным в Техническом задании и Регламенте.

## 14.2. Ни одна из Сторон не может передать полностью или частично свои права и обязанности, вытекающие из Договора или в связи с ним, третьим лицам без письменного на то согласия другой Стороны.

## 14.3. В случае, если к Заказчику или его клиентам будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения их патентных, авторских или смежных прав, связанных с выполнением обязательств по Договору, Исполнитель обязуется принять на себя эти претензии и возместить все убытки и расходы, понесенные Заказчиком или его клиентами в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

## 14.4. Обмен юридически значимыми сообщениями производится путем совершения почтовых отправлений или доставки нарочным. Сообщение считается доставленным в момент вручения его адресату, по адресу, указанному Стороной в статье 15 Договора, с соответствующей отметкой на конверте от принимающей стороны. Противодействие доставке, отказ от приемки почтовых отправлений, отказ от маркировки времени, даты и подписи должностного лица – приравнивается к злоупотреблению правом, согласно статье 10 Гражданского кодекса РФ и влечет последствия, предусмотренные действующим законодательством.

## 14.5. Отправка юридически значимых сообщений факсом или посредством электронной почты, без последующего дублирования этих сообщений в порядке, предусмотренном п. 14.4. Договора не может считаться надлежащей, и не порождает юридических последствий для Сторон Договора.

## 14.6. Об изменении реквизитов (за исключением платежных), почтового адреса, предстоящей реорганизации или ликвидации Сторона, которой касаются эти изменения, обязана письменно уведомить другую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты соответствующего изменения.

## 14.7. Договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон, оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

14.8. Вопросы, не урегулированные Договором, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## К Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

* + Приложение № 1 – Техническое задание;
	+ Приложение № 2 – Регламент;
	+ Приложение № 3 – рекомендуемая Форма Акта сдачи-приемки услуг;
	+ Приложение № 4 – рекомендуемая Форма Отчета.
1. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** Общество с ограниченной ответственностью ФРИИ ИнвестЮридический адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая 13, стр.18, 3 этаж, пом. 1, ком. 4Почтовый адрес:101000, г. Москва, ул. Мясницкая 13, стр.18Тел /факс: +7 (963) 859 18-58E-mail: aantonova@iidf.ruКонтактное лицо: Антонова АннаИНН/КПП: 7709961670/770801001Банковские реквизиты: р/с 40702810738000006603в ПАО СБЕРБАНК Г. МОСКВАК/с 30101810400000000225 БИК 044525225 | **Исполнитель:** |
| Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Варламов К.В.М.П.  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.П.  |

 Приложение № 1

к Договору №\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по технической поддержке и развитию** **интернет-сайта** [**http://edu.iidf.ru**](http://edu.iidf.ru)

**г. Москва**

**Заказчик: Общество с ограниченной ответственностью «ФРИИ ИНВЕСТ»**

**1. Терминология**

**Гарантия** – бесплатное устранение Исполнителем выявленных дефектов в выполненных работах и оказанных услугах.

**Дата-центр** – специализированное помещение для размещения серверного и сетевого оборудования.

**Деплоймент** *–* процедура размещения кода Сайта на тестовом или продакшн-сервере.

**Запрос**– обращение Заказчика к Исполнителю для оказания услуг по поддержке или развитию.

**Запрос на поддержку**– запрос на устранение ошибки или ошибок в функционировании Сайта, не связанный с расширением или улучшением существующего функционала Сайта и размещенный в таск-трекере в соответствии с Регламентом.

**Запрос на улучшение функционала**– улучшение и расширение функционала Сайта по запросу Заказчика, размещенный в таск-трекере в соответствии с Регламентом.

**Категория приоритетности (запроса)** – маркировка запроса в системе таск-трекинга одним из лейблов, определённый Заказчиком в соответствии с Регламентом.

**Продакшн-сервер** – сервер для размещения рабочего варианта Сайта с публичным доступом.

**Разработчик Back-end** – специалист web-программирования, создающий основную программно-аппаратную (в том числе серверную) часть веб-сайта.

**Разработчик Front-end** – специалист web-программирования, создающий интерфейс взаимодействия между пользователем и основной программно-аппаратной частью сайта.

**UX специалист** – специалист по проектированию интерфейсов сайтов.

**Регламент** – регламент оказания услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта http://edu.iidf.ru. Является неотъемлемой частью Технического задания.

**Сайт, интернет-сайт** – совокупность веб-страниц, объединенных одной общей темой, дизайном, имеющих взаимосвязанную систему ссылок, расположенных в сети Интернет. Также включает в себя CRM-систему c интегрированной в нее системой дистанционного обучения.

**Сбор требований** – процедура получения Исполнителем от Заказчика всей необходимой информации для оказания услуг по поддержке и развитию.

**Система ведения технической документации** – онлайн-система документирования процесса и результата оказания услуг по технической и информационной поддержке интернет-сайта.

**Система таск-трекинга**– прикладная программа, разработанная с целью помочь разработчикам программного обеспечения (программистам, инженерам-тестировщикам, менеджерам и др.) учитывать и контролировать ошибки и неполадки, найденные в программах, задачи пользователей, а также следить за процессом устранения этих ошибок и выполнения задач.

**Тестовый сервер** – сервер для тестирования с ограниченным доступом к нему: доступ имеют только Заказчик и Исполнитель.

**Хранилище данных** – сервис для хранения резервных копий Сайта.

**CRM-система** – Система управления взаимоотношениями с клиентами (сокращение от англ. *Customer Relationship Management*) – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

**Project manager** – представитель Исполнителя, отвечающий за результаты оказания услуг Исполнителя перед Заказчиком.

**Расчетный человеко-час** – кол-во часов оплаченное Исполнителем за решение задач поставленных Заказчиком с учетом квалификационных и штрафных коэффициентов, а также штрафных санкций.

**Стоимость нормо-часа** – стоимость, по которой Заказчик оплачивает Исполнителю оказанные услуги, она рассчитывается как бюджет закупки деленный на объем расчетных человеко-часов по закупке.

**2. Предмет закупки**

Предметом закупки является оказание услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта http://edu.iidf.ru.

**3. Место оказания услуг**

Оказываемые услуги, результатом которых является исходный код Сайта, настройки программного обеспечения или иное, должны быть размещены и введены в действие на сервере edu.iidf.ru, расположенном в дата-центре Заказчика или в любом другом дата-центре, на усмотрение Заказчика.

**4. Срок начала оказания услуг**

С момента заключения договора.

**5. Срок окончания проведения работ**

По оказываемым услугам в количестве 430 (четыреста тридцать) расчетных человеко-часов или по досрочному расторжению договора по инициативе одной из сторон.

**6. Объем выполняемых работ**

Объем оказываемых услуг составляет 430 (четыреста тридцать) человеко-часов и включает:

* Автоматизацию бизнес процессов различных департаментов, включая перспективные разработки функционала Сайта;
* Поддержание функционирования анкеты проекта и процедуры оценки проекта скайп-экспертом.

Итоговый подсчет часов по каждой задаче ведется в CRM-Системе JIRA и указывается в ежемесячных отчетах по форме представленной в Приложении №4.

**7. Обязанности Исполнителя**

7.1. Назначение представителя Исполнителя (Project manager) и всех членов проектной команды, а также предоставление их контактных данных (телефоны, Skype, e-mail, а также контактные данные в любых других системах обмена мгновенными сообщения по усмотрению Заказчика) в течение 2 (двух) рабочих дней после подписания Договора или дополнительного запроса Заказчика.

7.2. Представитель Исполнителя (Project manager) полномочен выступать со стороны Исполнителя, что означает его полномочия выражать мнение Исполнителя в рамках договора. В случае замены представителя Исполнитель обязан письменно уведомить Заказчика о замене в течение 2 (двух) рабочих дней.

7.3. Обеспечение бесперебойной работы интернет-сайта Заказчика edu.iidf.ru (далее – Сайта).

7.4. Администрирование Сайта в дата-центре Заказчика.

7.5. Создание резервных копий Сайта не реже 1 (одного) раза в сутки.

7.6. Поддержка работы Сайта, улучшения и настройки функционала Сайта, настройки серверной части, внесение правок в контент, и разработка новой функциональности Сайта.

7.7. Исправление ошибок в существующем функционале Сайта, обнаруженных Заказчиком, по запросам на поддержку, размещенным в таск-трекере Заказчиком или Исполнителем в соответствии с Регламентом.

7.8. Исправление обнаруженных ошибок в существующем функционале Сайта по запросам на поддержку, размещенных в таск-трекере Заказчиком или Исполнителем в соответствии с Регламентом.

7.9. Новые разработки для Сайта по запросам на улучшение функционала, размещенным в таск-трекере Заказчиком или Исполнителем в соответствии с Регламентом.

7.10. Соблюдение Регламента оказания услуг по развитию и технической поддержке Сайта (согласно таблице 1 Регламента).

7.11. Проведение функционального, нагрузочного и автоматизированного тестирования Сайта с предоставлением отчетов по тестированию по запросу Заказчика.

7.12. Ведение всех коммуникаций по запросам в системе таск-трекинга или в любых других системах обмена мгновенными сообщения по усмотрению Заказчика.

7.13. Ведение документации по проекту в системе для технической документации, выбранной на усмотрение Заказчика.

7.14. Ведение учёта часов, затраченных на исполнение Запросов, в системе таск-трекинга или специальной системе учёта рабочего времени на усмотрение Заказчика.

7.15. Использование системы контроля версий для отслеживания изменений на Сайте.

7.16. Соблюдение согласованного с Заказчиком графика деплоймента и возможность производить деплоймент готовых Запросов на поддержку со статусом Важный вне зависимости от рабочих дней и периода рабочего времени.

7.17. Создание команды разработки из специалистов, чьи опыт и квалификация были подтверждены при подаче заявки.

7.18. Исполнитель обязан при необходимости постоянной или временной смены члена команды разработки согласовать кандидатуру нового члена команды разработки с Заказчиком не менее чем за 1 (один) календарный месяц и согласовать кандидатуру с Заказчиком не менее чем за 2 (две) календарные недели. Заказчик в свою очередь имеет право запросить кандидата выполнить тестовое задание для проверки компетенции за счет Исполнителя.

7.19. Исполнитель обязан добавить в проектную команду специалиста с необходимой квалификацией и специализацией в течение 1 (одного) календарного месяца после получения запроса от Заказчика.

**8. Порядок предоставления отчетности**

8.1. Заказчик ежедневно организует одну или несколько онлайн-конференций по Skype (или другому средству связи на усмотрение Заказчика), в которых обязуются участвовать все или определенные Заказчиком члены команды Исполнителя, включая инженера по тестированию и представителя Исполнителя. На конференции обеими сторонами обсуждаются и фиксируются планы оказания услуг на день вперёд и отчётность по оказанным услугам за минувший день.

8.2. Письменные отчеты об оказанных услугах предоставляются Заказчику ежемесячно не позднее 10 числа календарного месяца за период прошедшего месяца. Отчет должен включать в себя информацию по всем услугам за отчетный период принятым Заказчиком в соответствии с Регламентом. Отчет детализируется по запросам в таск-трекере с указанием наименования оказанной услуги в соответствии с Запросом в таск-трекере, оценочного времени, фактически затраченного времени, указание штрафного коэффициента, если таковой применим.

8.3. Запросы, выполненные Исполнителем частично или не полностью, или запросы, не прошедшие процедуру деплоймента на продакшн-сервер за отчетный период, не включаются в отчет за период и могут не быть оплачены Заказчиком в рамках отчета за отчетный период. Такие запросы переносятся в отчет на последующий отчетный период, при условии их полной готовности и размещению на продакш-сервере в соответствии с Регламентом.

8.4. Ежемесячный отчёт исполнителя разбирается и комментируется на онлайн-конференции по Skype (или другому средству связи на усмотрение Заказчика) с участием представителей Заказчика и Исполнителя, после чего письменный отчёт рассматривается Заказчиком для оплаты.

8.5. Заказчик рассматривает отчет Исполнителя в течение 10 рабочих дней. После чего либо принимает оказанные исполнителем услуги, либо направляет мотивированный отказ с указанием сроков на устранение неполадок или несоответствий.

8.6. После согласования Заказчиком отчета Исполнителя, Заказчик вправе изменить уровень квалификации разработчиков back-end и front-end на основании качества выполнения запросов за последний календарный месяц. Заказчик вправе изменить уровень квалификации разработчика на основе любого из критериев:

8.6.1. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам более чем в 1.5 раза, то его квалификация может быть установлена как Junior.

8.6.2. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано 0.3 или более запросов на исправление ошибок, то его квалификация может быть установлена как Junior.

8.6.3. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам более чем в 1.3 раза, то его квалификация может быть установлена как Middle.

8.6.4. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано 0.15 или более запросов на исправление ошибок, то его квалификация может быть установлена как Middle.

8.7. После согласования Заказчиком отчета Исполнителя, Исполнитель вправе изменить уровень квалификации разработчиков back-end и front-end на основании качества выполнения запросов за последний календарный месяц. Исполнитель вправе изменить уровень квалификации разработчика на основе выполнения всех критериев:

8.7.1. Для компетенции Middle:

8.7.1.1. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано менее 0.3 запросов на исправление ошибок.

8.7.1.2. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам менее чем в 1.5 раза.

8.7.1.3. Если разработчик имеет опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 5 лет.

8.7.2. Для компетенции Senior:

8.7.2.1. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано менее 0.15 запросов на исправление ошибок.

8.7.2.2. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам менее чем в 1.3 раза.

8.7.2.3. Если разработчик имеет опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 7 лет.

1. **Требования к персоналу**

9.1. Требования к персоналу Исполнителя:

9.1.1. Не менее одного Senior back-end developer должен иметь опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 7 лет.

9.1.2. Не менее одного специалиста по тестированию c опытом работы в сфере тестирования программного обеспечения от 3 лет.

9.2. Требования к навыкам персонала Исполнителя:

9.2.1. Требования к разработчикам Back-end:

* разработка на платформе RubyOnRails.
* разработка CRM-систем.
* опыт работы с базами данных PostgreSQL и MySQL.
* написание автотестов.
* разработка с использованием AngularJS.

9.2.2. Требование к специалисту по тестированию:

• опыт написания тестовой документации.

• опыт ручного тестирования.

• опыт создания автотестов на Selenium.

9.2.3. Требования к разработчикам Front-end:

* опыт работы с User Experience (UX) и разработки User Interface (UI).
* разработка с использованием AngularJS.

9.2.4. Требования к UX специалисту:

* опыт сбора требований с пользователей.
* опыт создания портретов пользователей.
* опыт создания интерактивных прототипов сайтов в Axure или аналогичных программах.
1. **Квалификационные коэффициенты**

При определении стоимости оказанных услуг применяются следующие квалификационные коэффициенты:

* К Senior back-end developer применяется коэффициент 1.25. В случае, если Senior back-end developer одновременно исполняет обязанности Project manager, применяется коэффициент 1.02 (применимо только для Senior back-end developer);
* К Middle back-end developer применяется коэффициент 1;
* К Junior back-end developer применяется коэффициент 0.75;
* К Senior и Middle front-end developer применяется коэффициент 1;
* К Junior front-end developer применяется коэффициент 0.75;
* К специалисту по тестированию применяется коэффициент 0.75;
* **Обязанности Заказчика**

11.1. Заказчик обязан в течение 2 рабочих дней после подписания контракта назначить сотрудника – представителя Заказчика и предоставить его контактные данные (телефон, Skype, e-mail, подобное).

Представитель Заказчика полномочен выступать со стороны Заказчика, что означает его полномочия выражать мнение Заказчика в рамках контракта. В случае замены представителя Заказчика Заказчик обязан письменно уведомить Исполнителя о замене в течении 2 (двух) рабочих дней.

11.2. Представитель Заказчика ответственен за коммуникацию с Исполнителем, выставление категории приоритетности запросов, непосредственное определение порядка выполнения запросов в соответствии с Регламентом, проведение процедуры сбора требований со стороны Заказчика, оценку готовности запросов к деплойменту на продакшн-сервер, решению технических и организационных вопросов со стороны Заказчика.

11.3. Представитель Заказчика должен быть доступен с использованием средств связи (телефон, Skype, e-mail, подобное) в рабочее время, которое соответствует периоду с 10 часов до 19 часов по Московскому времени. Рабочие дни определяются общегосударственным календарём праздников и выходных дней.

1. **Гарантия**

12.1. Срок бесплатного устранения Исполнителем выявленных скрытых или явных дефектов в выполненных работах и оказанных услугах:

12.1.1. В период действия Договора – бессрочно.

12.1.2. После окончания действия Договора – 6 месяцев.

12.2. Гарантия включает:

12.2.1. Исправление обнаруженных ошибок и дефектов в программных компонентах, разработанных Исполнителем, в том числе тех, что были обнаружены Заказчиком в течение 6 месяцев гарантии в ранее выполненных Исполнителем запросах по поддержке или улучшению функционала.

12.2.2. Исправление грамматических и орфографических ошибок, если они были допущены Исполнителем.

12.2.3. Устранение обнаруженных несоответствий между задокументированной в таск-трекере требуемой функциональностью (в части выполненных запросов) Сайта и реальным функционированием Сайта.

12.2.4. Исправление обнаруженных ошибок в настройках аппаратных и программных средств сторонних разработчиков, входящих в состав Сайта, если эти настройки были рекомендованы или выполнены Исполнителем.

12.3. Гарантия не включает.

12.3.1. Гарантию на аппаратные средства и ПО сторонних разработчиков в составе Сайта.

12.3.2. Обслуживание, если во время действия гарантии программные компоненты сайта были изменены Заказчиком или другими лицами.

12.3.3. Информационное наполнение, программные компоненты и дизайн элементов Сайта, не предусмотренные в техническом задании на оказание услуг по технической и информационной поддержке, а также на расширение функциональных возможностей сайта сверх предусмотренных в выполненных запросах на улучшение, в рамках заключенного контракта.

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  | От Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  |

Приложение № 2

к Договору №\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**оказания услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта** [**http://edu.iidf.ru**](http://edu.iidf.ru)

**Дополнительные Термины и определения**

Время выполнения запроса – срок, в течение которого Исполнитель обязан полностью выполнить запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала в соответствии с его приоритетом. Включает в себя время реагирования.

Время реагирования – срок, в течение которого Исполнитель обязан изучить запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала, провести сбор требований с участием Заказчика, произвести оценку трудозатрат, прописать оценку в карточке запроса и взять запрос в работу в соответствии с его приоритетом.

Мессенджер – система обмена мгновенными сообщения и видео (Skype, WhatsApp, подобное).

Мокап – формат отображения интерфейса в виде приблизительных макетов.

Оценка запроса – процедура определения предполагаемых временных затрат в нормо-часах на выполнение запроса.

Постановка запроса – процедура размещения запроса в таск-трекере.

Реализация в мокапах – способ передачи представления Исполнителя о реализации интерфейса Сайта или его части Заказчику.

Сбор требований – колонка в таск-трекере для размещения запросов, находящихся на этапе сбора требований и согласования, не готовые к выполнению Исполнителем.

Система автоматического тестирования и мониторинга – сервис для автоматического обнаружения ошибок на Сайте.

Уведомление, уведомлять – отправка сообщения заинтересованному лицу через систему таск-трекинга или через Мессенджер.

Сбор требований – колонка для постановки запросов со стороны Заказчика или со стороны Исполнителя при согласовании с Заказчиком до этапа оценки.

Оценка – колонка в таск-трекере для размещения Заказчиком запросов для проведения Исполнителем сбора требований и оценки таска.

Оценено – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов прошедших этап оценки для согласования оценки с Заказчиком.

To Do – колонка в таск-трекере для размещения запросов, прошедших процедуру сбора требований и оценки и готовых к исполнению Исполнителем.

In progress – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов, находящихся в работе.

To Review – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов для проведения проверки кода другим членом проектной команды.

Reviewed – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов после проведения проверки кода и готовых для деплоймента на тестовый сервер для проведения проверки специалистом по тестированию.

Testing – колонка в таск-трекере для размещения запросов на стадии тестирования на стороне Исполнителя.

Приемка – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов для проверки их Заказчиком.

Принято – колонка в таск-трекере для размещения Заказчиком запросов прошедших его проверку.

To Deploy – колонка в таск-трекере для размещения запросов для проведения регрессионного тестирования.

Сделано – колонка в таск-трекере для размещения исполненных запросов, которые прошли проверку Заказчика на тестовом сервере и прошли процедуру деплоймента на продакшн-сервер.

Workflow – прописанные Заказчиком в Регламенте и принятые Исполнителем этапы постановки запроса, отображающиеся в таск-трекере в виде статусов запросов или колонок с карточками запросов.

**1. Порядок взаимодействия**

1.1. Количество этапов workflow и их название, обозначенные в Регламенте, могут быть изменены Заказчиком. В этом случае Исполнитель будет оповещен Заказчиком в течение 2 рабочих дней.

1.2. Исполнитель обязан самостоятельно следить за перемещением запросов в системе таск-трекера согласно workflow и изменять статус запроса согласно его текущему состоянию. За изменение статусов запросов после попадания в колонку To Do, а также запросов из колонки Оценка ответственен Исполнитель.

1.3. Возможные категории приоритетности запроса: Важный или 1, Средний или 2, Нормальный или 3.

1.4. Каждый член проектной команды Исполнителя обязан отмечать фактически затраченное время на выполнение запроса начиная с этапа Сбора требований (начало и конец работы над запросом в зоне своей ответственности). Отметки проставляются в карточке запросов в конце каждого рабочего дня, или сразу по окончанию работы над запросом, если работа над запросом была закончена до конца рабочего дня. В каждом запросе по окончанию рабочего дня Исполнителя должна стоять отметка о прогрессе в работе над запросом (в процентном соотношении). Ответственность за выполнение этого требования в команде Исполнителя несёт Project Manager. В случае отсутствия фиксации времени выполнения запроса в установленный срок Заказчик имеет право не оплачивать это время.

1.5. Каждый член проектной команды Исполнителя отмечает в запросе только время фактически затраченное на решение данного запроса (анализ кода, написание кода, написание автотестов, ревью кода, проведение тестирования, создание автотестов в Selenium, проектирование интерфейсов сайта, проведение консультаций с Заказчиком по вопросу уточнения требования, а также проведение консультаций внутри проектной команды по вопросу понимания оптимального решения запроса) время, всё остальное затраченное время (включая время ежедневных онлайн конференций, конференций связанных с обсуждением эффективности работы проектной команды и время затраченное на любые действия не связанных непосредственно с реализацией конкретных запросов Заказчика) не вносится в запрос и не оплачивается. При занесении в запрос времени потраченного на консультацию внутри проектной команды необходимо указывать, что именно было обсуждено при консультации и какие именно результаты достигнуты.

**2. Процесс обработки Запросов**

2.1. Исполнитель размещает в таск-трекере запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала в колонке Оценка с максимально полным описанием работ, отмечая его категорию приоритетности, на основании данных, полученных от Заказчика на ежедневно организуемой онлайн-конференций по Skype (или другому средству связи на усмотрение Заказчика).

2.2. Исполнителем проводится процедура сбора требований, производится предполагаемая оценка трудозатрат на выполнение запроса в нормо-часах, производится оценка к какой календарной дате запрос может быть выполнен с учетом текущих приоритетов. Вся информация фиксируется в карточке запроса и отправляется уведомление Заказчику. Время, затраченное Исполнителем на сбор требований, обсуждение деталей и возможности реализации запроса входит в оплачиваемое Заказчиком время в соответствии со стоимостью нормо - часа в случае если карточка запроса попала в колонку Сделано.

2.3. После проведения процедуры сбора требований и оценки по запросу Исполнитель должен создать необходимое кол-во подзапросов с разбиением их по членам проектной команды. В случае если одним запросом занималось несколько членов команды Заказчик вправе использовать для этого запроса любой квалификационный коэффициент членов команды работавших над этим запросом.

2.4. При завершении сбора требований и оценки запроса запрос переводится в колонку Оценено.

2.5. В случае согласия Заказчика с представленной оценкой и сроками исполнения запрос перемещается в колонку To Do.

2.6. В случае несогласия Заказчика с оценкой Исполнитель и Заказчик совместно обсуждают трудоемкость и состав запроса и приходят к компромиссной оценке и запрос перемещается в колонку To Do.

2.7. В случае невозможности прийти к компромиссу в оценке трудоемкости или сроков выполнения запроса, запрос остается в колонке Оценено до достижения одинакового понимания Заказчиком и Исполнителем трудоемкости запроса, или изменения требований.

2.8. Приоритетность (порядок выполнения) запросов находится полностью в зоне ответственности Заказчика и определяется приоритетом запроса в системе таск-трекинга, в случае одинакового приоритета в колонке To Do, запросы надо выполнять сверху вниз.

2.9. Порядок и объём оказания услуг также согласуется на ежедневной онлайн-конференции по Skype или в переписке в Мессенджерах.

2.10. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки To Do в колонку In progress в соответствии с приоритетом и приступает к работе над запросом.

2.11. При завершении оказания услуг по запросу Исполнитель переносит его в колонку To Review для проверки кода другим сотрудником проектной команды, также в это время необходимо указать номер пулреквеста для данного запроса.

2.12. При успешном прохождении проверки кода запрос переносится в колонку Reviewed.

2.13. При нахождении ошибок или любых других замечаний при проверке кода запрос переносится в колонки To Do.

2.14. Исполнитель перемещает готовый для проверки инженером по тестированию запрос из колонки Reviewed в колонку Testing с указанием сервера на котором будет проходить тестирование, после чего производится тестирование запроса на стороне Исполнителя. В случае обнаружения несоответствий с постановкой запроса от Заказчика Исполнитель возвращает запрос в колонку To Do для необходимых доработок, после чего производится повторная проверка кода и тестирование.

2.15. По окончанию оказания услуг по запросу Исполнитель проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер, переносит запрос в колонку Приемка.

2.16. Заказчик ознакамливается с выполненным запросом на тестовом сервере.

2.17. В случае наличия замечаний Заказчика к выполнению запроса Заказчик имеет право на своё усмотрение сделать один из следующих вариантов:

2.17.1. Заказчик вносит замечания и недочеты в новый запрос на поддержку (который считается ошибкой), переводит его в колонку Оценка и связывает его с Запросом пришедшим на проверку.

2.17.2. Заказчик вносит замечания и недочеты в текущий запрос и переводит его в колонку To Do.

2.18. Исполнитель начинает работу над новым запросом согласно процессу начиная с пункта 2 или продолжает работу над текущим запросом начиная с пункта 5.

2.19. Услуги оказанные Исполнителем в связи с недоступностью функционала, исправлением ошибок и т.д. по вине Исполнителя не оплачиваются Заказчиком.

2.20. После принятия услуг Заказчиком Заказчик перемещает Запрос в колонку Принято.

2.21. После того когда все Запросы запланированные к релизу находятся в колонке Принято Исполнитель готовит версию претендующую на релиз. Когда версия готова и произведен деплоймент на тестовый сервер Исполнитель переводит все Запросы входящие в неё в статус To Deploy.

2.22. После того как версия претендующая на релиз находится на тестовом сервере специалист по тестированию проводит регрессионное тестирование в объеме согласованном с Заказчиком.

2.23. В случае обнаружения каких либо дефектов Исполнитель должен создать запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Заказчик вправе не согласовывать деплоймент релиза на продакшн сервер до устранения обнаруженных дефектов и проведения повторного регрессионного тестирования.

2.24. Если во время регрессионного тестирования никаких дефектов обнаружено не было, то Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и производит деплоймент запросов входящих в версию претендующую на релиз на продакшн сервер и переводит все эти запросы в колонку Сделано (только после деплоймента запросов на продакшн сервер и перевода их в колонку Сделано они считаются выполненными).

2.25. В случае обнаружения скрытых дефектов после принятия запроса Заказчиком, или обнаружения разночтений в понимании сути и деталей запроса, Заказчик вправе инициировать выставление нового запроса на поддержку через систему таск-трекинга. Если дефекты или недочеты были внесены Исполнителем, или обнаружились разночтения, то исправление дефектов, недочетов или устранение разночтений производится за счет Исполнителя и не подлежит оплате Заказчиком.

2.26. В рамках услуг по поддержке Сайта Исполнитель обязан ежедневно проверять отчёты системы автоматического тестирования и мониторинга на предмет ошибок на Сайте. Если система автоматического тестирования и мониторинга фиксирует более 10 однотипных ошибок на Сайте в течение суток, то Исполнитель в течение cрока реагирования для запросов с приоритетом Важный после получения отчёта об обнаружении ошибок заводит запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Если система автоматического тестирования и мониторинга фиксирует более 100 однотипных ошибок на Сайте в течение суток, то Исполнитель в течение cрока реагирования для запросов с приоритетом Критичный после получения отчёта об обнаружении ошибок заводит запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Запрос должен содержать максимально полную информацию о причинах и следствиях возникших ошибок для того, чтобы Заказчик мог принять решение о необходимости оказания услуг по запросу и категории приоритизации запроса.

**3. Сроки реагирования и оказания услуг**

3.1. Рабочее время Исполнителя соответствует периоду с 10 часов до 19 часов по Москве. Рабочие дни определяются общегосударственным календарём праздников и выходных дней. Заказчик вправе 4 раза за время действия контракта уведомить Исполнителя о необходимости осуществлять поддержку системы в течении 1 недели в круглосуточном режиме и без выходных.

3.2. Время реагирования Исполнителя на запрос Заказчика составляет от 30 минут до 8 часов в зависимости от категории приоритетности и времени возникновения запроса.

3.3. Сроки реагирования по разным категориям приоритетности запросов приведены в Таблице 1.

*Таблица 1. Сроки реагирования на запросы по категориям приоритетности*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Категория приоритетности | Реагирование в рабочее время, ч. | Реагирование в нерабочее время, ч. |
| 1 | Важный | 0.5 | 2 |
| 2 | Средний | 2 | 8 |
| 3 | Нормальный | 8 | - |

3.4. Исполнитель реагирует на запросы, размещенные Заказчиком в колонке Оценка.

3.5. В зависимости от категории приоритетности и времени возникновения запроса Исполнитель обязан в указанные в таблице 1 сроки изучить запрос на поддержку, провести сбор требований с участием Заказчика, произвести оценку трудозатрат, прописать оценку в карточке запроса и взять запрос в работу.

3.6. Запросы по поддержке, попадающие в категорию Важный, выполняются вне зависимости от рабочих дней и периода рабочего времени.

3.7. Заказчик дополнительно связывается с представителем Исполнителя по доступным каналам связи для обсуждения требований к выполнению запросов категории Важный в течение указанных в Таблице 1 сроков реагирования.

3.8. Категория приоритетности запроса определяется Заказчиком совместно с Исполнителем при постановке запроса в систему таск-трекинга, и не может быть изменена Заказчиком после попадания запроса в колонку To Do. Категория приоритетности запроса не может быть понижена Исполнителем.

3.9. Оценочное время выполнения запроса согласовывается Исполнителем с Заказчиком на в колонке Оценено.

3.10. Если Заказчик вносит изменения в запрос на этапах workflow после To Do, то возможна переоценка времени выполнения запроса.

3.11. Если Заказчик меняет приоритет запроса после попадания в колонку To Do, то Исполнитель вправе провести переоценку сроков выполнения запроса.

3.12. При смене исполнителя запроса вне зависимости по чьей инициативе она была проведена переоценка запроса не производится.

**4. Штрафные санкции**

4.1. В случае если запрос содержит несколько подзапросов, то штрафные санкции применяются для каждого подзапроса отдельно.

4.2. В случае нарушения сроков реагирования по категориям запросов, указанных в Таблице 1, при расчетах с Исполнителем на усмотрение Заказчика могут применяться штрафные коэффициенты:

4.2.1. В случае превышения срока реагирования на запрос до 2 раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.5 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.2.2. В случае превышения срока реагирования на запрос от 2-х до 4-х раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.2 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.2.3. В случае превышения срока реагирования на запрос от 4-х и более раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.1 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.3. В случае превышения фактически затраченных нормо-часов на выполнение запроса над расчётным количеством на усмотрение Заказчика на затраченное количество нормо-часов могут применяться корректировочные коэффициенты:

4.3.1. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 1.5 раза – коэффициент 0.67.

4.3.2. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 2 раза – коэффициент 0.5.

4.3.3. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 4 раза – коэффициент 0.1.

4.4. В случае превышения срока решения запроса установленного при оценке запроса, при отсутствии изменения приоритета запроса со стороны Заказчика, на усмотрение Заказчика на затраченное количество нормо-часов могут применяться корректировочные коэффициенты:

4.4.1. В случае превышения срока исполнения запроса на 1 сутки – коэффициент 0.9.

4.4.2. В случае превышения времени исполнения запроса на 2 суток – коэффициент 0.7.

4.4.3. В случае превышения времени исполнения запроса на 3 суток – коэффициент 0.5.

4.4.4. В случае превышения времени исполнения запроса более 3 суток – коэффициент 0.1.

4.5. В случае если часть функционала системы была недоступна для десятков пользователей более 2 дней за месяц Заказчик вправе применить штрафные санкции:

4.5.1. В размере 300 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 3-х дней (включительно).

4.5.2. В размере 500 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 4-х дней (включительно).

4.5.3. В размере 700 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 5-х дней (включительно).

4.5.4. В размере 900 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 6-х дней (включительно).

4.5.5. В размере 1 млн. руб. в случае недоступности части функционала системы более 6-и дней (включительно).

4.6. В случае невыполнения или нарушением сроков выполнения Исполнителем 26 пункта из процесса обработки Запросов Заказчик вправе применить штрафные санкции в размере до 50 тыс. руб. за каждый такой случай.

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  | От Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  |

Приложение № 3

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

*РЕКОМЕНДОВАННАЯ ФОРМА:*

**АКТ № \_\_\_**

**сдачи-приемки услуг**

**по Договору № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ г. за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Заказчика – Генеральный директор ООО ФРИИ Инвест» Варламов Кирилл Викторович, действующий на основании Устава, с одной стороны, и представитель Исполнителя – \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий акт сдачи-приемки услуг (далее – Акт) о том, что услуги по Договору № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. (далее — Договор), оказаны в срок и в надлежащем порядке оформлены:

1. Исполнителем по Договору оказаны услуги по развитию и технической поддержке интернет-сайта <http://edu.iidf.ru> в объеме \_\_\_ (\_\_\_) часов согласно Отчету.

2. Претензий к срокам и качеству услуг по Договору Заказчик не имеет.

3. Отчетные документы переданы Заказчику \_\_\_ года.

4. Услуги за отчетный период с \_\_\_ по \_\_\_ оказаны на сумму — \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей, включая НДС (*если применимо: не облагается в связи с применением Исполнителем УСН*).

5. Вознаграждение Исполнителя за передачу исключительных прав включено в стоимость услуг по Договору и составляет \_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей 00 копеек.

6. Заказчиком не перечислялся аванс за отчетный период.

7. Следует к оплате – \_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей 00 копеек, включая НДС (*если применимо: не облагается в связи с применением Исполнителем УСН*).

8. Исполнитель передает исключительные права на исходный код Сайта, настройки программного обеспечения или иное, путем размещения исходного кода на \_\_\_\_ и введения в действие на сервере edu.iidf.ru , расположенном в дата-центре Заказчика или в любом другом дата-центре, на усмотрение Заказчика.

9. Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для Исполнителя и Заказчика. Акт является основанием для финансовых расчетов между Заказчиком и Исполнителем за оказанные услуги.

10. Приложение к Акту: Отчет на \_\_ л.

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  | От Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  |

##### Конец формы

Приложение № 4

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

*РЕКОМЕНДОВАННАЯ ФОРМА:*

#### ОТЧЕТ № \_\_\_

**по Договору № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ г. за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

1. Исполнителем по Договору оказаны услуги по развитию и технической поддержке интернет-сайта <http://edu.iidf.ru> в объеме \_\_\_ (\_\_\_) часов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группы и названия заявок | Количество часов | Стоимость,руб. |
| *оценка* | *факт* | *с уч. коэф. по задачам, итого* |
| **1. Развитие** |
| 1.1 | *(Голосовые консультации)* |
|  | *(Добавить триггерные письма при регистрации пользователей на марафон для уменьшения нагрузки на аккаунт-менеджера, а также добавление возможности проводить одновременный набор в два марафона)* |
|  | ФИО  | и квалификация специалиста |  |  |  |  |
|  | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| 1.2 | *(Кандидаты и команда)* |
|  | (Доработка режима редактирования анкеты кандидата для возможности изменения типа предоставляемых данных для уменьшения нагрузки на аккаунт-менеджера) |
|  | ФИО  | и квалификация специалиста |  |  |  |  |
|  | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| 1.3 | *(…)* |
| **2. Поддержка** |
| 2.1.  | *(Выполнение разовых запросов по поддержке)* |
|  | ФИО  | и квалификация специалиста |  |  |  |  |
|  | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| 2.2 | *(Поддержка и администрирование сайта)* |
|  | ФИО  | и квалификация специалиста |  |  |  |
|  | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| 2.3 | *(Исправление дефектов, внесенных Исполнителем)* |
|  | ФИО  | и квалификация специалиста |  |  |  |  |
|  | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| 2.4 | *(…)* |
| **3. Итого оказано услуг** | *(…)* | *(…)* | *(…)* | *(…)* |
| **4. Штрафные санкции** |
| Система недоступна более двух дней для десятков пользователей | *(…)* |
| Отсутствие проверки системы автоматического тестирования и мониторинга | *(…)* |
| **Итого штрафных санкций** | *(…)* |
| **ИТОГО К ОПЛАТЕ** | *(…)* |

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  | От Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.  |

*Конец формы*