

**Договор возмездного оказания услуг и подряда
в области информационных технологий N _____**

г. Барнаул

"___" _____ 202__ г.

ООО «АйтиСРП», именуемое в дальнейшем "Исполнитель", в лице директора Бирюкова Андрея Павловича, действующего на основании Устава, с одной стороны и

_____ (наименование или Ф.И.О.), именуем_____ в дальнейшем "Заказчик", в лице _____ (должность, Ф.И.О.), действующ_____ на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги, а также по заданиям Заказчика выполнять работы, указанные в п.1.2., приложениях и дополнительных соглашениях к Договору, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные услуги (выполненные работы) в размере, порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

1.2. По Договору могут быть оказаны (выполнены) следующие комплексные группы услуг (работ) для Заказчика:

- Оказывает услуги по сопровождению заказных программ для ЭВМ, баз данных.
- Оказывает услуги по сопровождению собственных программ для ЭВМ, баз данных Исполнителя.
- Выполняет работы по установке заказных программ для ЭВМ, баз данных.
- Выполняет работы по установке собственных программ для ЭВМ, баз данных Исполнителя.
- Выполняет работы по тестированию заказных программ для ЭВМ, баз данных.
- Выполняет работы по тестированию собственных программ для ЭВМ, баз данных Исполнителя.
- Оказывает услуги (выполняет работы) по разработке программ для ЭВМ, баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).
- Оказывает услуги (выполняет работы) по адаптации заказных программ для ЭВМ, баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).
- Оказывает услуги (выполняет работы) по адаптации собственных программ для ЭВМ, баз данных Исполнителя (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).
- Оказывает услуги (выполняет работы) по модификации заказных программ для ЭВМ, баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).
- Оказывает услуги (выполняет работы) по модификации собственных программ для ЭВМ, баз данных Исполнителя (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).

1.2.1. Исполнитель предлагает заказывать комплексные группы услуг (работ), указанные в п.1.2. Договора. В зависимости от производственных потребностей Заказчика, могут быть заказаны узкие подвиды услуг, которые входят в указанные комплексные группы услуг. Наименования отдельных видов услуг приведены в разделе 3 Договора и в приложениях к Договору, могут быть дополнены и конкретизированы дополнительными соглашениями.

1.3. Для выполнения работ, стороны оформляют «Задание Заказчика на выполнение работ в области информационных технологий», в котором согласовывают виды работ, которые необходимо выполнить, содержание работ, объем работ, и их результат, срок выполнения, стоимость подрядных работ.

1.4. Услуги оказываются путем удаленной помощи и по месту нахождения Заказчика, по необходимости.

1.5. Исполнитель вправе привлечь к исполнению Договора третьих лиц без согласования с Заказчиком. При этом Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за действия третьих лиц как за свои собственные.

1.6. В случае возникновения необходимости реализации за плату экземпляров разработанных, адаптированных и (или) модифицированных Исполнителем программ для ЭВМ, баз данных; передаче исключительных прав на собственные программы для ЭВМ, базы данных; предоставлении организацией прав использования собственных программ для ЭВМ, баз данных; разработке (включая тестирование и сопровождение) программно-аппаратных комплексов при наличии документа, подтверждающего отнесение предусмотренных договором услуг (работ) к разработке программно-аппаратных комплексов и выданного Минцифры РФ; адаптации, модификации, тестировании и сопровождению программно-аппаратных комплексов, включенных в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных; реализации разработанных данной организацией программно-аппаратных комплексов, включенных в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, должны быть заключены отдельные договоры с соответствующим предметом договора.

1.7. Термины, используемые Сторонами:

Адаптация программного обеспечения вендоров – это внесение изменений исполнителем программного обеспечения, приобретенного у вендоров, осуществляемое исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах заказчика или под управлением конкретных программ организации заказчика, которой предоставляются возмездные услуги в области информационных технологий.

Вендор программного обеспечения (ISV) – это организация, которая создает и продает программные продукты, не привязанные к конкретному оборудованию или операционной системе. Такие программные решения обычно предназначаются для решения определенной проблемы или задачи, например для создания и обработки данных о продажах или финансовых отчетов. Сюда же относятся инфраструктурные программные решения, которые поддерживают возможность по хранению данных, защите или аутентификации. Вендор ПО обеспечивает совместимость своего программного обеспечения с разными аппаратными платформами, ориентируясь на широкую клиентскую базу. Вендоры ПО продают свое программное обеспечение в разных форматах, в том числе по бессрочным лицензиям, соглашениям с лимитированным сроком действия или в формате SaaS (программное

обеспечение как услуга). Программное обеспечение предоставляется в пользование клиентам по лицензии, но все права собственности сохраняются за вендором ПО.

Время поддержки- время работы Исполнителя, в течение которого принимаются заявки по телефону и оказываются услуги.

Время реакции- период времени с момента регистрации обращения до момента начала работ специалиста-исполнителя (прибытие на рабочее место пользователя, удаленное подключение к рабочему месту пользователя, обращение к пользователю с целью получения дополнительной информации и т. д.) в пределах времени поддержки. Отсчет времени реакции начинается с момента передачи Исполнителю всей необходимой информации для начала оказания услуги и заканчивается в момент начала оказания услуги. Если требуется экстренный выезд, то время реакции для экстренного выезда начинает отсчитываться от времени окончания попытки решить проблему другими способами.

Заказные программы для ЭВМ, базы данных- это программы для ЭВМ, базы данных, услуги (работы) по разработке, адаптации, модификации которых Исполнитель осуществлял для Заказчика.

Запрос на обслуживание- запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Заявка- заявка Заказчика на предоставление услуг в области информационных технологий.

Информационная система (система)- набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей Заказчика, включающих в себя аппаратное и программное обеспечение, приложения, документацию и процессы.

Инцидент- событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы ИТ-инфраструктуры, которое приводит или может привести к отказу в предоставлении ИТ-услуг, либо недопустимому снижению уровня качества ИТ-услуги. Инцидентом также считается запрос на обслуживание. В последнем случае инцидент не является следствием сбоя работы ИТ-инфраструктуры.

ИТ-инфраструктура (оборудование) - все компоненты информационных технологий, в том числе аппаратное и программное обеспечение, в отношении которого оказываются ИТ-услуги.

Кабельная система- система, элементами которой являются кабели и компоненты, которые связаны с кабелем. К кабельной системе относится все пассивное коммутационное оборудование, служащее для соединения или физического окончания кабеля.

Личный кабинет Заказчика (личный кабинет) – защищенная часть программно-аппаратного комплекса, доступного на сайте, посредством которой осуществляется его использование Заказчиком. Доступ к личному кабинету осуществляется Заказчиком посредством авторизации с использованием логина и пароля.

Логин – адрес электронной почты, указанный Заказчиком в разделе Договора с реквизитами Сторон.

Место расположения- здание, помещение и другие координаты места, где расположено оборудование.

Модификация программного обеспечения вендоров – это изменение исполнителем программного обеспечения, приобретенного у вендоров, под функциональные нужды организации заказчика, которой предоставляются возмездные услуги в области информационных технологий. Нарушением исключительных прав правообладателя (незаконным использованием) является в силу пп.9 п.2 ст. 1270 ГК РФ переработка (модификация) программы для ЭВМ, под которой закон понимает любые изменения, за исключением адаптации, то есть внесения изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах пользователя или под управлением конкретных программ пользователя.

Операционная система — клиентская или серверная операционная система Microsoft Windows, которая не снята с официальной поддержки производителя. Если имеется ввиду операционная система отличная от Microsoft Windows, то это должно быть обозначено отдельно.

Пароль – уникальный набор символов, предоставляемый Исполнителем Заказчику.

Плановый выезд — выезд сотрудника Исполнителя для выполнения плановых ремонтных, профилактических и иных работ.

Платформа – программно-аппаратный комплекс, доступный на сайте, позволяющий Заказчику осуществлять взаимодействие с Исполнителем и пользователями. Платформа включает в себя интерфейс, программное обеспечение, дизайн и иные элементы, необходимые для надлежащего функционирования. Все исключительные права на платформу и сайт принадлежат Исполнителю. Ни одно из положений настоящего Договора не может рассматриваться как передача исключительных прав на платформу Заказчику.

Пользователь - лицо, использующее платформу, зарегистрированное или не зарегистрированное на платформе, действующее как физическое лицо.

Приоритет — параметр, используемый для понимания относительной важности обращения Заказчика. Приоритет определяется соотношением влияния и срочности, а также используется для определения требуемого времени обработки обращения.

Работы по передаче данных (миграция данных) - работы, направленные на обмен данными двух и более модулей системы, с целью обеспечения корректного выполнения функций последних. Данный вид работы не вносит изменений и не создает новых алгоритмов решения задач, что позволяет отнести его к работам по адаптации.

Расчетный, отчетный период – календарный месяц.

Сайт – сайт, расположенный по согласованному адресу. Все исключительные права на сайт (его отдельные элементы) принадлежат Исполнителю.

Служба поддержки — функциональное подразделение Исполнителя, обеспечивающее прием, регистрацию и контроль жизненного цикла обращений Заказчика (пользователей Заказчика); может включать в себя линии поддержки.

Собственные программы для ЭВМ, базы данных ИТ-организации- это программы для ЭВМ, базы данных, разработанные, адаптированные и (или) модифицированные самой ИТ-организацией, что должно документально подтверждаться.

Специалист Заказчика - сотрудник Заказчика, владеющий базовыми знаниями в области компьютерной техники. Специалист Заказчика привлекается для оперативного реагирования на мелкие неисправности.

Срочность - мера того, насколько быстро с момента своего появления Инцидент или изменение приобретет существенное влияние на бизнес Заказчика.

Стандартное рабочее место — компьютер, операционная система Microsoft Windows, драйвера и набор базового программного обеспечения, необходимого для работы большинству пользователей. Состав базового ПО указан в приложении.

Удаленная помощь — оказание услуг по заявке Заказчика посредством удаленного подключения к оборудованию Заказчика через интернет.

Экстренный выезд — осуществление выезда по заявке Заказчика для выполнения ремонтных или иных работ. Экстренные выезды используются только в случае, если услугу невозможно оказать средствами удаленной помощи или с помощью консультирования специалиста Заказчика. Любой из приведенных выше терминов сохраняет в единственном числе то же значение, которое он имеет во множественном, и наоборот, а приведенное выше толкование превалирует над иными толкованиями.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Оказывать услуги, выполнять работы, предусмотренные предметом Договора, с надлежащим качеством, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

2.1.2. Обеспечить сохранность, нести риск случайной гибели или случайного повреждения вверенных Заказчиком по актам приема-передачи Исполнителю данных, документов, материалов, оборудования.

2.1.3. Соблюдать правила техники безопасности.

2.1.4. Соблюдать требования, предъявляемые законодательством Российской Федерации к работе с персональными данными, сведениями, относящимися к конфиденциальной информации.

2.1.5. При выявлении обстоятельств, которые оказывают или могут оказать существенное влияние на деятельность Заказчика, незамедлительно информировать об этом Заказчика.

2.1.6. По окончании каждого месяца составлять и представлять Заказчику в двух экземплярах (либо направлять в ЭДО) УПД как счет-фактуру и (или) первичный документ о передаче ТМЦ (работ, услуг, имущественных прав), содержащий сведения о видах и объеме оказанных в течение отчетного периода услуг (работ), а также об их стоимости.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. Требовать от Заказчика предоставления необходимых материалов, сведений, информации.

2.2.2. Отказаться от исполнения обязательств по Договору, предупредив об этом Заказчика за 10 рабочих дней и возместив ему причиненные убытки в полном объеме.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Передать Исполнителю данные, базы, документацию, материалы, сведения, информацию, необходимые для исполнения Договора.

2.3.2. Предоставить Исполнителю место в помещении для оказания услуг (работ) по Договору; полный доступ, в т.ч. удаленный, ко всему оборудованию, всю информацию и все условия, необходимые для оказания услуг;

2.3.3. Оплатить услуги, работы Исполнителя в размере, порядке и сроки, установленные Договором.

2.3.4. В течение 10 рабочих дней с момента получения от Исполнителя УПД, являющимся счетом-фактурой и (или) первичным документом о передаче ТМЦ (работ, услуг, имущественных прав), рассмотреть его, подписать и направить один экземпляр Исполнителю либо представить мотивированный отказ от подписания УПД. В случае если услуги, работы по Договору оказаны с недостатками, Заказчик должен указать сведения об этом в строке [17] УПД.

В случае если Заказчиком не подписан УПД и не представлен мотивированный отказ от его подписания в срок, установленный настоящим пунктом, услуги (работы) считаются принятыми Заказчиком без возражений в последний день установленного настоящим пунктом срока.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. В случае оказания Исполнителем услуг, работ с недостатками:

- потребовать уменьшения установленной в соответствии с Договором стоимости услуг, работ;

- потребовать безвозмездного устранения недостатков в течение 10 рабочих дней.

2.4.2. В случае неустранения Исполнителем недостатков в установленный срок отказаться от Договора и потребовать возмещения убытков.

2.4.3. Осуществлять контроль за оказанием услуг Исполнителем, не вмешиваясь при этом в деятельность Исполнителя.

2.4.4. Отказаться от исполнения Договора, предупредив об этом Исполнителя за 10 рабочих дней и уплатив Исполнителю стоимость фактически оказанных по Договору услуг (работ).

3. Критерии разграничения видов услуг и работ

3.1. Разработка программ для ЭВМ и баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).

В соответствии со статьей 1261 и абзацем 2 пункта 2 статьи 1260 ГК РФ под программой для ЭВМ понимается представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения;

под базой данных – представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (статей, расчетов, нормативных актов, судебных решений и иных подобных материалов), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью ЭВМ.

Государственными и национальными стандартами Российской Федерации введены и разъясняются определения, являющиеся аналогами термина «программа для ЭВМ», в частности, «программное средство».

Согласно ГОСТ 28806-90 «Качество программных средств. Термины и определения» (утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 25 декабря 1990 г. № 3278) (далее – «ГОСТ 28806-90») программное средство – объект, состоящий из программ, процедур, правил, а также, если предусмотрено, сопутствующих им документации и данных, относящихся к функционированию системы обработки информации. ГОСТ Р 51904–2002 «Программное обеспечение встроенных систем. Общие требования к разработке и документированию» (утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 июня 2002 г. № 247-ст) (далее – «ГОСТ Р 51904–2002») выделяет термин программное средство, которое определяется как программное обеспечение и связанные с ним документы, вновь созданные, модифицированные или сгруппированные для удовлетворения требованиям контракта, а программное обеспечение – совокупность компьютерных программ и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ. В соответствии с ГОСТ Р 51904–2002 под разработкой программного обеспечения (далее – «ПО») понимается набор действий, результатом выполнения которых являются программные средства. При этом разработка ПО включает в себя следующие процессы (далее – «Процессы разработки»): определение требований к ПО; проектирование ПО; кодирование ПО; интеграция ПО.

Определение требований к ПО. В рамках процесса определения требований к ПО разработчик определяет требования к ПО, которые будут выполнены каждым элементом конфигурации ПО (далее – «ЭКПО»), методы, которые нужно использовать для того, чтобы каждое требование было выполнено, и следит за соответствием между требованиями к ЭКПО и системными требованиями. Результат этих работ может быть включен в документ «Спецификация требований к ПО» либо в иной документ. Требования относительно интерфейсов ЭКПО могут быть включены либо в спецификацию требований к ПО, либо в спецификацию требований к интерфейсу, либо в иной документ.

Процесс определения требований к ПО обеспечивает следующее:

- анализ функциональных системных требований и требований к интерфейсам, которые предназначены для программной реализации, на отсутствие противоречий, несоответствий и неопределенностей;

- регистрацию для последующего уточнения или исправления и передачи в качестве входной информации обратной связи к исходным процессам тех входных данных процесса определения требований к ПО, которые оказались неадекватными или некорректными;

- спецификацию в документе требований верхнего уровня каждого системного требования, которое предназначено для программной реализации;

- определение всех требований верхнего уровня, соответствующих системным требованиям, которые связаны с предотвращением риска;

- верифицируемость, непротиворечивость и соответствие требований верхнего уровня стандартам на разработку требований к ПО;

- установление требований верхнего уровня в количественных показателях с погрешностями в тех случаях, когда это необходимо;

- требования верхнего уровня не должны описывать детали проектирования или верификации, исключая определения и обоснования ограничений проектирования;

- трассируемость каждого системного требования, которое предназначено для программной реализации, к одному или нескольким требованиям верхнего уровня для ПО;

- трассируемость каждого требования верхнего уровня, кроме производных требований к одному или нескольким системным требованиям;

- оценку производных требований верхнего уровня с точки зрения безопасности системы.

Проектирование ПО. В рамках процесса проектирования ПО требования верхнего уровня к ПО уточняют в процессе проектирования ПО одной или несколькими итерациями, чтобы разработать архитектуру ПО и требования нижнего уровня, которые могут быть непосредственно использованы для получения исходного кода.

В рамках указанного процесса разработчик определяет проектные решения уровня ЭКПО. Результаты могут быть включены в раздел проектных решений уровня ЭКПО документов проектирования ПО или в иной документ.

Разработчик разрабатывает проект архитектуры ПО (идентифицирует модули ПО, входящие в ЭКПО, их интерфейсы и концепцию их совместного выполнения) и проверяет соответствие между модулями ПО и требованиями к ЭКПО. Результат этих работ может быть включен в разделы документа «Описание проекта ПО», посвященные архитектуре ПО и прослеживанию соответствия, либо в иной документ.

Кодирование ПО. В рамках процесса кодирования ПО разрабатывается исходный код ПО, соответствующий каждому модулю ПО в проекте ЭКПО. Реализация ПО может включать в себя, если это применимо, кодирование машинных команд и определение данных, создание базы данных, заполнение базы данных и других файлов данных значениями данных, а также другие работы, необходимые для реализации проекта.

При этом процесс кодирования ПО является завершенным, когда реализованы все его цели и цели интегральных процессов, связанных с ним, а именно:

- исходный код должен реализовывать требования нижнего уровня и соответствовать архитектуре ПО;

- исходный код должен соответствовать стандартам кодирования ПО;

- исходный код должен быть трассируемым к описанию проекта;

для неадекватных или некорректных входных данных, обнаруженных при выполнении процесса кодирования ПО, необходимо обеспечить обратную связь с процессами определения требований к ПО, проектирования ПО или планирования ПО для исследования или исправления.

Интеграция ПО. В рамках процесса интеграции ПО с объектной программно-аппаратной средой исходный код и объектный код, полученные в процессе кодирования ПО, используются при редактировании связей и загрузке с целью создать интегрированную систему.

Процесс интеграции является завершенным, когда удовлетворены его цели и цели интегральных процессов, связанных с ним, а именно:

исполняемый объектный код должен быть генерирован на основе исходного кода и информации о редактировании связей и загрузке;

ПО должно быть загружено в объектную программно-аппаратную среду для интеграции программно-аппаратных средств и ПО;

для неадекватных или некорректных входных данных, обнаруженных в процессе интеграции, необходимо обеспечить обратную связь с процессами определения требований к ПО, проектирования ПО, кодирования ПО или планирования ПО для исследования или исправления.

Перечень и содержание Процессов разработки, предусмотренных ГОСТ Р 51904-2002, не является исчерпывающим и общеобязательным. Деятельность организации должна считаться деятельностью по разработке программы для ЭВМ или базы данных в том числе в случаях, если она выполняет работы (оказывает услуги) (как собственными силами, так и третьими лицами, привлеченными по договорам подряда либо иным гражданско-правовым договорам), не поименованные в данном ГОСТе или иной нормативно-технической документации, но их реализация:

направлена на достижение результата в виде любой программы для ЭВМ, базы данных (включая работы (услуги) в области машинного обучения и больших данных, высоконагруженных систем и оптимизации, облачных технологий, прикладных исследований, мобильной и веб – разработки и инфраструктуры, инженерной инфраструктуры и эксплуатации, продуктовой разработки, включая проектирование и продуктовый дизайн, аналитику, локализацию и тестирование программ для ЭВМ, баз данных); и (или)

предусматривает выполнение полностью или частично одного или нескольких Процессов разработки программы для ЭВМ, базы данных или отдельных их компонентов и не приводит к созданию окончательной версии программы для ЭВМ либо базы данных (например, тестирование в процессе кодирования или интеграции ПО, создание необходимой для эксплуатации ПО документации и т.п.).

Работы (услуги) по созданию, автоматизации, доработке, развитию, кастомизации (включая локализацию) и иные работы (услуги), если их выполнение направлено на достижение результата в виде законченного произведения (программы для ЭВМ, базы данных), считаются разновидностями разработки, если их содержание соответствует работам (услугам), указанным в настоящем пункте Процессам разработки.

Выполняя разработку программы для ЭВМ или базы данных, Исполнитель обязуется придерживаться требований российского законодательства, согласно положений которого организация считается разработчиком программы (базы данных), если ее работники и (или) физические лица, с которыми она связана гражданско-правовыми отношениями, участвовали в некоторых (части некоторых) или во всех процессах ее разработки. Организация может подтвердить такое участие любыми документами, в том числе обычно используемыми при создании объектов интеллектуальной собственности: приказами, служебными заданиями, техническими заданиями, договорами, актами и т.п. Перечень подтверждающих документов можно предусмотреть в локальном нормативном акте организации (Письмо Минцифры России от 11.10.2021 N П11-2-05-200-44970).

В частности, разработка Исполнителем технического задания для создания программы для ЭВМ является разработкой в области информационных технологий. Исходные данные, содержащиеся в техническом задании, являются основой для производства работ по созданию программы для ЭВМ. Перечень таких исходных данных приведен в п. 1.4 ГОСТ 19.201-78 (СТ СЭВ 1627-79) "Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3351).

3.1.1. Программы для ЭВМ, базы данных, созданные по заказу (ст.1296 ГК РФ). Исключительное право на программу для ЭВМ, базу данных или иное произведение, созданные по договору, предметом которого было создание такого произведения (по заказу), принадлежит заказчику, если договором между подрядчиком (исполнителем) и заказчиком не предусмотрено иное.

В случае, если исключительное право на произведение в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи принадлежит заказчику, подрядчик (исполнитель) вправе, поскольку договором не предусмотрено иное, использовать такое произведение для собственных нужд на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в течение всего срока действия исключительного права.

В случае, когда в соответствии с договором между подрядчиком (исполнителем) и заказчиком исключительное право на произведение принадлежит подрядчику (исполнителю), заказчик вправе использовать такое произведение в целях, для достижения которых был заключен соответствующий договор, на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в течение всего срока действия исключительного права, если договором не предусмотрено иное.

Автор созданного по заказу произведения, которому не принадлежит исключительное право на произведение, имеет право на вознаграждение в соответствии с абзацем третьим пункта 2 статьи 1295 ГК РФ.

3.1.2. Программы для ЭВМ, базы данных, созданные при выполнении работ по договору (ст.1297 ГК РФ). Исключительное право на программу для ЭВМ, базу данных или иное произведение, созданные при выполнении договора подряда либо договора на выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских или

технологических работ, которые прямо не предусматривали создание такого произведения, принадлежит подрядчику (исполнителю), если договором между ним и заказчиком не предусмотрено иное.

В этом случае заказчик вправе, если договором не предусмотрено иное, использовать созданное произведение в целях, для достижения которых был заключен соответствующий договор, на условиях простой (неисключительной) лицензии в течение всего срока действия исключительного права без выплаты за такое использование произведения дополнительного вознаграждения. При передаче подрядчиком (исполнителем) исключительного права на произведение другому лицу заказчик сохраняет право использования произведения.

В случае, когда в соответствии с договором между подрядчиком (исполнителем) и заказчиком исключительное право на произведение передано заказчику или указанному им третьему лицу, подрядчик (исполнитель) вправе использовать созданное им произведение для собственных нужд на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в течение всего срока действия исключительного права, если договором не предусмотрено иное.

Автор указанной в пункте 1 ст.1297 ГК РФ программы для ЭВМ, базы данных, которому не принадлежит исключительное право на нее, имеет право на вознаграждение в соответствии с абз.3 п.2 ст.1295 ГК РФ.

3.2. Установка программ для ЭВМ и баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).

В действующем законодательстве Российской Федерации отсутствует определение термина «установка», в связи с чем для понимания его содержания может использоваться толкование слова «установка» в соответствии со словарями русского языка: установленный, смонтированный где-нибудь механизм, приспособление или система механизмов, приспособлений; действие по установке, где действие по установке – «поставить, поместить где-л. механизм, приспособление и т.п., наладивая, подключая к чему-л., подготавливая к использованию».

Аналогом слова «установка» является слово «инсталляция» (от англ. installation – установка, монтаж), широко применяемое в сфере информационных технологий для описания установки программных продуктов.

В соответствии с государственным стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 30 ноября 2010 г. № 631-ст) (далее – «ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010») задачей инсталляции является гарантия готовности программного продукта к применению в предназначенной для него среде. Согласно ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 под программным продуктом понимается совокупность компьютерных программ, процедур и, возможно, связанных с ними документации и данных.

Одним из результатов выполнения работ (оказания услуг) по договору, связанному с установкой (инсталляцией) программного продукта, является реализация заказчиком правомочия на воспроизведение такого программного продукта (подпункт 1 пункта 1 статьи 1270 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В процессе инсталляции исполнитель разрабатывает стратегию инсталляции программных средств, согласованную с заказчиком и эксплуатирующей организацией, определяет критерии среды, в которой программное средство будет установлено, осуществляет адаптацию системы для удовлетворения требований к функционированию программного средства. При этом если инсталлируемый программный продукт заменяет существующую систему, то исполнитель должен поддерживать любые параллельно выполняемые действия, которые требуются в соответствии с контрактом. Таким образом, работы (услуги) по установке (инсталляции) могут в том числе включать в себя такие этапы как:

интеграция программного продукта с программно-аппаратной средой (в том числе разработка интеграционных модулей/шлюзов);

подготовка, развертывание, настройка и конфигурирование программно-аппаратной среды, предназначенной для использования программного продукта;

подготовка, развертывание и конфигурирование программного продукта;

тестирование установленного программного продукта (включая, но не ограничиваясь: функциональное тестирование, нагрузочное тестирование, проведение тестовых дней, приемо-сдаточные испытания и т.п.);

разработка алгоритмов и миграция данных в/из систем заказчика из/в устанавливаемое программное средство.

Таким образом, в процессе выполнения работ (оказания услуг) по установке исполнителем могут также производиться работы(услуги), входящие в процессы разработки и(или) сопровождения (в соответствии с разъяснениями по пунктам 1 и 3 настоящего письма), а также необходимые для установки программного продукта работы (услуги) по адаптации или модификации программного продукта, если целью реализации таких процессов является обеспечение готовности программного продукта к применению в предназначенной для него среде. Деятельность относится к деятельности по установке программы для ЭВМ, базы данных, если выполняемые по договору работы (услуги) относятся, по существу, к некоторым (или всем) этапам установки программы для ЭВМ, базы данных и направлены на достижение результата в виде обеспечения готовности программы для ЭВМ, базы данных к применению в предназначенной для него среде.

3.3. Сопровождение программ для ЭВМ и баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники).

В действующем законодательстве отсутствует определение термина «сопровождение». В этой связи для понимания содержания данного понятия могут использоваться государственные стандарты, в частности: ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 30 ноября 2010 г. № 631-ст) (далее – «ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010»); ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25 июня 2002 г. № 248-ст) (далее – «ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002»); ГОСТ Р ИСО/МЭК 90003-2014 «Разработка программных продуктов.

Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 при разработке программных продуктов» (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 23 октября 2014 г. № 1405-ст).

Данные документы соответствуют международным стандартам ISO/IEC, отражают универсальный, устоявшийся в отрасли подход к использованию наименований процессов, работ и задач, из которых складываются такие укрупненные стадии жизненного цикла программных средств как разработка, эксплуатация и сопровождение.

Содержащиеся в названных стандартах положения применимы к различным типам программных средств: встроенное и системное ПО, тиражные продукты и разработанные под конкретного пользователя информационные системы, мобильные и серверные приложения, ПО, предоставляемое по модели сервиса («облачное»), и относящиеся к классу СПО («свободного») и т.п.

ГОСТ Р ИСО/ИЭК 12207-2010 предусматривает, что виды деятельности по сопровождению программных средств перед поставкой включают планирование операций после поставки, обеспечение поддержки и логистики. Виды деятельности после поставки включают в себя модификацию программных средств и поддержку функционирования, такую как обучение или работа в режиме диспетчерской связи.

В соответствии с указанным ГОСТ сопровождающая сторона должна осуществлять следующие виды деятельности в соответствии с принятыми в организации политиками и процедурами в отношении процесса сопровождения программных средств:

- разрабатывать, документировать и выполнять планы и процедуры проведения действий и решения задач в рамках процесса сопровождения программных средств;

- определять процедуры получения, регистрации и прослеживания отчетов о проблемах, заявок на модификацию от пользователей и обеспечения обратной связи с пользователями;

- выполнять или устанавливать организационную связь с процессом менеджмента конфигурации для управления модификациями в существующей системе;

- анализировать отчеты о проблемах или заявки на модификацию для определения воздействий на организацию, существующую систему и связанные с ней системы;

- копировать или верифицировать проблему;

- разрабатывать варианты осуществления модификации, которые должны входить в сопровождение программного продукта.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 раскрывая термин «сопровождение», придает ему широкое значение, в том числе разделяет сопровождение адаптивное и полное (perfective maintenance). Последнее отличается тем, что в ходе сопровождения продукту придаются новые качества, повышаются его рабочие характеристики, происходит модернизация, развитие функционала, что влечет за собой более глубокую модификацию (доработку) продукта.

Исходя из содержания упомянутых стандартов, сопровождение – это действия (процессы) программного средства на всем его жизненном цикле с целью поддержания эффективности его эксплуатации, которые могут включать в себя такие виды работ/услуг, как:

- обеспечение работоспособности и функционирования программ для ЭВМ, баз данных, в том числе, при первичной интеграции, тестировании, настройках и изменений (адаптации, переустановки) в программно-аппаратной среде пользователя или исполнителя (при использовании программ для ЭВМ, баз данных через удаленный доступ), контроль за соблюдением прав доступа и распределение прав доступа в соответствии с принятой архитектурой прав доступа;

- настройка, обеспечение работоспособности и функционирования программно-аппаратной среды исполнителя, предоставленной с целью использования пользователями программ для ЭВМ, баз данных через удаленный доступ (в том числе, с целью тестирования, оптимизации и организации функционирования программ для ЭВМ, баз данных в соответствии с требованиями заказчика);

- мониторинг функционирования (в том числе, производительности, отказоустойчивости и соблюдения информационной безопасности) программ для ЭВМ, баз данных и устранение ошибок и сбоев в работе программ для ЭВМ, баз данных, в том числе путем тестирования, а также иными способами и средствами;

- исправление ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, в том числе в рамках существующих или новых версий программ для ЭВМ, баз данных и мер, направленных на решение таких инцидентов;

- профилактическая модификация программ для ЭВМ, баз данных после поставки в целях обнаружения и корректировки имеющихся в нем скрытых ошибок для предотвращения явного проявления этих ошибок при эксплуатации данных программ для ЭВМ, баз данных;

- адаптация, сборка, установка, тестирование обновленных версий и доведение таких новых версий до пользователей, проверка наличия всех новых версий у пользователей;

- адаптация, настройка и дальнейшая техподдержка программ для ЭВМ, баз данных с учетом особенностей программно-аппаратной среды пользователя или исполнителя;

- аудит (анализ, обследование, мониторинг и т.д.) установленного у заказчика или исполнителя программного обеспечения на совместимость с программно-аппаратной средой заказчика/ исполнителя, предназначенной для использования программ для ЭВМ, баз данных;

- обеспечение автоматического обновления нормативно-справочной информации, необходимой для функционирования программ для ЭВМ, баз данных в соответствии с требованиями Российской Федерации;

- прием обращений пользователей программ для ЭВМ, баз данных, выполнение работ/услуг, связанных с такими обращениями;

- информационно-справочная поддержка функционирования программ для ЭВМ, баз данных, в том числе рекомендации, консультации по установке, настройке и работе программ для ЭВМ, баз данных, восстановлению работоспособности, по типовому функционалу и его обновлению, модификации и аналогичных консультаций, связанных с использованием программ для ЭВМ, баз данных;

– консультирование, обучение, тренинги по вопросам использования (работы) программ для ЭВМ, баз данных, по его функционалу.

Сопровождение пользователей может обеспечиваться различными средствами, в том числе, но не ограничиваясь, посредством использования телефонной связи, программных средств обмена сообщениями с пользователями и средств электронной почты, а также в ином согласованном сторонами порядке.

Также в ходе выполнения работ (оказания услуг) по сопровождению исполнителем могут выполняться работы (оказываться услуги) по технической поддержке, адаптации и модификации программ для ЭВМ или баз данных, если целью этих работ(услуг) является обеспечение бесперебойного функционирования и эффективной эксплуатации программ для ЭВМ или баз данных (частично или полностью), в том числе в программно-аппаратной среде исполнителя.

Услуги по сопровождению могут быть как выделены в отдельные договоры (в том числе в договоры выполнения работ (оказания услуг) технической поддержки, абонентские договоры, договоры приобретения абонементов, сертификатов на получение услуг технической поддержки, оказываемых организацией, оказания консультационных услуг, аутсорсинга и т.п.), так и включаться в лицензионные договоры либо договоры о выполнении работ (оказании услуг).

3.3.1. Услуги по организации удаленного доступа к программе для ЭВМ, базе данных, которые могут предоставляться по модели SaaS и/или по иным моделям, в составе услуг сопровождения.

Доведение программ для ЭВМ, баз данных до конечного пользователя осуществляется в настоящее время различными способами: традиционным (реализация на материальных носителях) и в электронной форме (реализация электронных экземпляров, предоставление удаленного доступа посредством использования информационно-телекоммуникационной сети, путем удаленного терминального доступа, доступа к программным интерфейсам (API) и иными способами).

Например, практикуется предоставление удаленного доступа к собственным или заказным программам для ЭВМ, базам данных, программам для ЭВМ и базам данных иных правообладателей, функционирующим в режиме веб-служб, т.е. доступным по сети и идентифицируемым уникальным веб-адресом информационной системы со стандартизированными интерфейсами. При этом такой доступ осуществляется через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Получая доступ к программе для ЭВМ, базе данных, размещенным на удаленно находящемся сервере, пользователь начинает использовать программу для ЭВМ, базу данных, при этом контроль над экземпляром программы для ЭВМ, базы данных сохраняется за лицом, осуществившим предоставление удаленного доступа к программе для ЭВМ, базе данных.

Однако, независимо от того, насколько конечный пользователь физически контролирует экземпляр программы для ЭВМ или базы данных (и аппаратные средства, на которых выполняются основные вычисления), в отношении программы для ЭВМ или базы данных применяются общие подходы, касающиеся их жизненного цикла и сопровождения, описанные в письме Минцифры России от 7 сентября 2021 г. N П11-2-05-200-38749 и в государственных стандартах, в частности: ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 "Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств" (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 30 ноября 2010 г. N 631-ст); ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 "Информационная технология. Сопровождение программных средств" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25 июня 2002 г. N 248-ст) (далее - "ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002"); ГОСТ Р ИСО/МЭК 90003-2014 "Разработка программных продуктов. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 при разработке программных продуктов" (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 23 октября 2014 г. N 1405-ст).

Согласно 7.3.3 (d) - ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002, при планировании сопровождения организации, оказывающей сопровождение ("сопроводителю"), предписано учитывать потребные ресурсы, в частности: 1) персонал, 2) программные средства, 3) технические средства, 4) оборудование (аппаратура).

Поддержание постоянного функционирования необходимой ИТ-инфраструктуры, организация удаленного доступа заказчика к ИТ-инфраструктуре для целей эффективной эксплуатации конкретной поименованной программы для ЭВМ, базы данных, включая: администрирование прав доступа, учетной записи пользователей, аппаратной платформы ИТ-инфраструктуры, баз данных, систем мониторинга и обработка событий/инцидентов/проблем функционирования, выявленных при администрировании, выполнение системных настроек, получение обновлений, их установка и (или) сопровождение установки; предоставление аппаратных мощностей и каналов, обеспечение сетевой доступности; резервное копирование; выполнение плановых и внеплановых восстановлений; осуществление миграции (переноса) данных и прочее, является операциями, выполняемыми в составе сопровождения соответствующих программ для ЭВМ, базы данных.

В соответствии с абз.9 п.1.15 ст.284 и абз.9 п.5 ст.427 НК РФ доходы от оказания услуг (выполнения работ) по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных включаются в долю доходов, дающих право на применение пониженной налоговой ставки по налогу на прибыль, пониженного тарифа страховых взносов только применительно к собственным и заказным программам для ЭВМ, базам данных.

3.4. Переработка (модификация) программы для ЭВМ или базы данных.

Содержание и перечень процессов разработки при модификации ПО аналогично содержанию и перечню процессов разработки, указанному в письме Минцифры России от 7 сентября 2021 года N П11-2-05-200-38749, поскольку в соответствии с пунктом 3.52 национального стандарта ГОСТ Р 51904-2002 новая разработка, модификация, многократное использование, перепроектирование или любое другое действие, требуемое для создания программных средств, относятся к термину "разработка ПО".

Выполняя переработку (модификацию) программы для ЭВМ или базы данных, Исполнитель обязуется вносить любые изменения программы для ЭВМ или базы данных, в том числе перевод программы или базы данных с одного

языка на другой язык, за исключением адаптации (пп. 9 п. 2 ст. 1270 ГК РФ). Законодатель определяет объем понятия "модификация" путем исключения адаптации из понятия "изменения". При этом для модификации цель изменений может быть любой, за исключением целей, привязанных к адаптации.

Квалификация изменений программы должна проводиться исключительно в зависимости от целей и результатов этих изменений, а также с учетом положений ст. ст. 1270 и 1280 ГК РФ.

Под модификацией следует понимать не только внесение изменений в исходный и/или объектный код, но также любые иные изменения, в том числе те, которые ведут как к изменению функционала или устранению технических средств защиты, так и к изменению интерфейса программного обеспечения. При этом в связи со спецификой программного обеспечения в результате модификации не всегда появляется новый продукт.

Изменение исходного кода программы неизбежно ведет к изменению исполняемого/объектного кода, следовательно, с точки зрения правовой охраны изменением программы для ЭВМ признаются как изменения исходного кода, так и изменения исполняемого/объектного кода.

Признание в качестве объектов авторских прав исходного текста/кода и объектного/исполняемого кода и предоставление им правовой охраны (ст. 1261 ГК РФ) также свидетельствуют о том, что изменения могут вноситься как в исходный, так и в объектный код.

Следовательно, и при разрешенной правообладателем (разработчиком) модификации либо легальной адаптации программы для ЭВМ, и при ее незаконной переработке оба ее элемента - исходный код/текст и исполняемый/объектный код - могут быть подвергнуты изменению.

В отсутствие разрешения правообладателя, явно предусмотренного договором, пользователь программы для ЭВМ не вправе осуществлять переработку (модификацию) программы - то есть любые ее изменения, которые приведут к результату, не предусмотренному в договоре с правообладателем (разработчиком программы для ЭВМ).

Мнение правообладателя является определяющим для квалификации изменений и пределов использования программного обеспечения, таких как модификация, адаптация или иное правомерное использование программы для ЭВМ. То есть правообладатель определяет, что есть модификация и адаптация программы для ЭВМ.

Именно правообладатель может и должен устанавливать пределы допустимых изменений в программу для ЭВМ на основании договора с пользователем, поскольку только правообладатель может достоверно определить природу и последствия вносимых в программу для ЭВМ изменений, а именно отличить модификацию от иных изменений, вносимых в программное обеспечение.

Внесение изменений в произведение на основании ст. 1266 ГК РФ допускается только в тех случаях, когда согласие автора выражено определенно. При отсутствии доказательств того, что такое согласие было определенно выражено, оно не считается полученным. Таким образом, устного разрешения автора внести те или иные изменения в его произведение - недостаточно.

Право на переработку произведения является одним из способов использования результата интеллектуальной деятельности и как таковое принадлежит правообладателю, в том числе не являющемуся автором первоначального произведения, который вправе перерабатывать произведение (в частности, модифицировать программу для ЭВМ или базу данных) и осуществлять последующее использование нового (производного) произведения независимо от автора первоначального произведения.

Использование программы для ЭВМ, модифицированной без согласия правообладателя (в частности, в нее были внесены изменения, допускающие использование программы без электронного ключа), признается нарушением его исключительных прав.

Под модификацией понимается изменение функциональности программы, появление новых свойств и возможностей программы, автоматизация неавтоматизированных ранее ручных операций, иные доработки, выходящие за пределы адаптации программы.

Виды работ Исполнителя, которые относятся к модификации:

1) в ходе выполнения работ вносятся изменения в уже существующие алгоритмы решения задач:

1.1) изменение существующего функционала (процедур), а именно: вид работ направлен на изменение функциональных возможностей программы путем изменения логики существующих функций/процедур, изменения существующих алгоритмов, изменения существующих методик, доработки существующего интерфейса, настройки интеграции между некоторыми модулями;

1.2) разработка отчетности и смежных функций, а именно: вид работ, направленный на разработку новых форм отчетности, аналитических форм или печатных форм, с разработкой возможности составления этой отчетности, выгрузки отчетности из модуля, загрузкой отчетности в модули. Данный вид работ открывает пользователю новые возможности: сбор и отслеживание данных, которые хранятся в разных модулях программы, в единый документ; проведение различных операций над данными: корректировка, выгрузка данных с целью дальнейшего использования, загрузка данных, сбор статистики на основе анализа данных;

1.3) изменение существующей отчетности и смежных функций, а именно: вид работ, направленный на изменение существующих форм отчетности, аналитических форм или печатных форм, с дополнительной возможностью составления этой отчетности, выгрузки отчетности из модуля, загрузкой отчетности в модули;

2) в ходе выполнения работ вносятся изменения в новые и уже существующие алгоритмы решения задач: автоматизация существующей процедуры, а именно: вид работ, направленный на автоматизацию формирования данных, автоматизацию выполнения функций/процедур, которые ранее выполнялись в ручном режиме;

3) в ходе выполнения работ создаются новые алгоритмы решения задач: разработка нового функционала, а именно: вид работ, направленный на разработку новых функций/процедур, новых процессов, комплексов, систем, модулей, нового программного обеспечения.

3.5. Адаптация программы для ЭВМ или базы данных.

Изменения, осуществляемые в целях обеспечения функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах пользователя или под управлением конкретных программ пользователя, являются адаптацией (пункт 9 статьи 1270 ГК РФ).

Адаптация, так же как и модификация, может включать в себя внесение изменений в исходный код, исполняемый объектный код или сопутствующие документы. Сложные современные программы для ЭВМ, базы данных для обеспечения их функционирования в конкретном программном и аппаратном окружении конечного пользователя часто требуют комплексной настройки, интеграции и (или) доработки под требования конкретной организации. Такие работы (услуги), направленные на создание адаптированной версии программы для ЭВМ, базы данных, в том числе путем параметрической настройки, доработки и изменения скриптов, конфигурационных файлов, в том числе файлов, учитывающих параметры оборудования клиента и необходимых для привязки программы для ЭВМ, базы данных к оборудованию клиента, и т.п., являются адаптацией программы для ЭВМ, базы данных (Письмо Минцифры России от 27.01.2022 N П11-2-05-200-3571 "О рассмотрении обращений субъектов предпринимательской деятельности и заинтересованных лиц в сфере информационных технологий").

Выполняя адаптацию программы для ЭВМ или базы данных, Исполнитель обязуется вносить изменения, осуществляемые исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах пользователя или под управлением конкретных программ пользователя (пп. 9 п. 2 ст. 1270 ГК РФ).

Организация считается организацией, выполняющей работы по адаптации и (или) модификации программ для ЭВМ, баз данных, в том числе в случаях, когда выполнение таких работ (оказание услуг) не привело к созданию и (или) оформлению законченного нового объекта - производной модифицированной и (или) адаптированной программы для ЭВМ, базы данных.

Основные признаки адаптации ПО связаны с действиями, которые осуществляются исключительно с целью обеспечения работоспособности и функционирования ПО на конкретных технических средствах пользователя и/или под управлением конкретных программ пользователя и не преследуют каких-либо иных целей.

При этом цель изменений при осуществлении адаптации является единственным критерием, указанным в законе для разграничения модификации и адаптации ПО.

Адаптация - это техническая операция, которую может совершить любой пользователь, не обращаясь к автору. Модификация приравнивается к выпуску программы для ЭВМ в свет (исключительные права), а адаптация - техническая операция.

Лицо, правомерно владеющее экземпляром программы для ЭВМ или экземпляром базы данных (пользователь), вправе без разрешения автора или иного правообладателя и без выплаты дополнительного вознаграждения осуществлять действия, необходимые для функционирования программы для ЭВМ или базы данных (в том числе в ходе использования в соответствии с их назначением), включая запись и хранение в памяти ЭВМ (одной ЭВМ или одного пользователя сети), внесение в программу для ЭВМ или базу данных изменений исключительно в целях их функционирования на технических средствах пользователя, исправление явных ошибок, если иное не предусмотрено договором с правообладателем (п.п.1 п. 1 ст. 1280 ГК РФ).

Адаптация ПО - это такие изменения Исполнителя в исходный и/или объектный код ПО, которые удовлетворяют следующим практическим критериям: 1) без этих изменений ПО неработоспособно; 2) в результате этих изменений ПО становится работоспособным на конкретных технических средствах пользователя и/или под управлением конкретных программ пользователя; 3) признаком адаптации ПО также является то, что адаптированное ПО становится неработоспособным: а) при отмене/"реверсе" внесенных изменений по адаптации на исходном программно-аппаратном комплексе пользователя; б) при полном копировании ПО на другой произвольный программно-аппаратный комплекс у пользователя.

При оценке правомерности производимых изменений, в частности адаптации, не имеет значения форма кода (исходный, объектный или исполняемый код), в которую внесены такие изменения.

Современные технологии позволяют вносить изменения в компьютерную программу различными способами в любую форму кода программы.

Фактором, определяющим правомерность действий пользователя, является то, что целью и результатом изменений станет корректное функционирование компьютерной программы на техническом средстве пользователя, а не создание новой программы в результате таких изменений.

Характеристики корректного, правомерного функционирования программы могут быть определены только правообладателем.

Таким образом, во-первых, одни и те же изменения в программу могут вноситься различными способами, на разных этапах и разными инструментами как в исходный код программы, так и в исполняемый/объектный код программы для ЭВМ; во-вторых, различия между изменениями в исходный код/текст и в исполняемый/объектный код программы для ЭВМ в настоящее время весьма условны; в-третьих, изменения в программу следует квалифицировать независимо от того, куда были внесены изменения: в исходный код/текст программы или в исполняемый/объектный код программы для ЭВМ.

3.6. Документы, подтверждающие участие, выполнение работ (оказание услуг) по модификации и (или) адаптации программы для ЭВМ, базы данных.

Документами, подтверждающими выполнение работ (оказание услуг) по адаптации и (или) модификации программы для ЭВМ, базы данных, осуществляемых организацией, могут быть любые документы, позволяющие подтвердить участие ее работников (и/или других лиц в рамках гражданско-правовых отношений) в соответствующих процессах разработки модифицированной (адаптированной) версии программы для ЭВМ, базы данных, как следует из пунктов 4 и 5 письма Министерства от 11 октября 2021 г. N П11-2-05-200-44970.

В случае выполнения работ (оказания услуг), в том числе некоторых процессов (части процессов), по модификации и (или) адаптации программы для ЭВМ, базы данных в качестве подрядчика (исполнителя) участие в модификации (адаптации) таких программ для ЭВМ, баз данных может подтверждаться как документами самой организации, так и документами организации - заказчика работ (услуг) по модификации и (или) адаптации программы для ЭВМ, базы данных. В целях признания организации, выполняющей работы (оказывающей услуги) по модификации и (или) адаптации программы для ЭВМ, базы данных, не имеет правового значения в рамках какого именно вида гражданско-правового договора осуществлялась такая адаптация или модификация (договор оказания услуг, выполнения работ, непоименованный, смешанный договор и др.)

При использовании в договорах, первичных учетных и иных документах терминов и выражений, отличных от терминов "модификация" и (или) "адаптация", но по существу предусматривающих выполнение работ (оказание услуг), направленных на решение задач, описанных в пунктах 3.4., 3.5. Договора, следует исходить не из формы, а из смыслового значения таких терминов и выражений, определяемых с учетом Письмо Минцифры России от 27.01.2022 N П11-2-05-200-3571.

3.7. Адаптация и (или) модификация как самостоятельные процессы разработки программы для ЭВМ, базы данных и как часть процесса установки или сопровождения программы для ЭВМ, базы данных.

Адаптация и (или) модификация программы для ЭВМ, базы данных, с учетом разъяснения значения этих терминов и содержания входящих в них видов работ (услуг), предусмотренных Письмом Минцифры России от 27.01.2022 N П11-2-05-200-3571, представляют собой самостоятельные процессы.

Одновременно следует отметить, что адаптация и (или) модификация программы для ЭВМ, базы данных может как предварять (в том числе по договорам, заключавшимся ранее), так и опосредовать или являться частью процессов установки, тестирования и (или) сопровождения программы для ЭВМ, баз данных (письмо Министерства "О рассмотрении обращений субъектов предпринимательской деятельности и заинтересованных лиц в сфере информационных технологий" от 7 сентября 2021 г. N П11-2-05-200-38749).

Организация считается осуществляющей установку, тестирование и (или) сопровождение программы для ЭВМ, базы данных, которую она модифицировала и (или) адаптировала, в случаях: наличия у организации документального подтверждения проводимых или ранее завершённых работ по адаптации и (или) модификации программы для ЭВМ, базы данных, в отношении которой организацией осуществляется установка, тестирование и (или) сопровождение, или непосредственного включения в договор на установку, тестирование и (или) сопровождение программы для ЭВМ, базы данных работ по адаптации и (или) модификации такой программы для ЭВМ, базы данных.

3.8. Тестирование программы для ЭВМ (программного обеспечения).

Тестирование программного обеспечения — процесс исследования, испытания программного продукта, имеющий своей целью проверку соответствия между реальным поведением программы и её ожидаемым поведением на конечном наборе тестов, выбранных определённым образом (ISO/IEC TR 19759:2005).

Классификации видов и методов тестирования. Существует несколько признаков, по которым принято производить классификацию видов тестирования. Обычно выделяют следующие:

По объекту тестирования: функциональное тестирование, тестирование производительности, нагрузочное тестирование, стресс-тестирование, тестирование стабильности, конфигурационное тестирование, юзабилити-тестирование, тестирование безопасности, тестирование локализации, тестирование совместимости.

По степени автоматизации: ручное тестирование, автоматизированное тестирование, полуавтоматизированное тестирование.

По степени изолированности: тестирование компонентов, интеграционное тестирование, системное тестирование.

По времени проведения тестирования: альфа-тестирование (дымовое тестирование (англ. smoke testing), тестирование новой функции (new feature testing), подтверждающее тестирование, регрессионное тестирование, приёмочное тестирование); бета-тестирование.

По признаку позитивности сценариев: позитивное тестирование, негативное тестирование.

По степени подготовленности к тестированию: тестирование по документации (формальное тестирование), интуитивное тестирование (англ. ad hoc testing).

Уровни тестирования.

Тестирование компонентов — тестируется минимально возможный для тестирования компонент, например, отдельный класс или функция. Часто тестирование компонентов осуществляется разработчиками программного обеспечения.

Интеграционное тестирование — тестируются интерфейсы между компонентами, подсистемами или системами. При наличии резерва времени на данной стадии тестирование ведётся итерационно, с постепенным подключением последующих подсистем.

Системное тестирование — тестируется интегрированная система на её соответствие требованиям.

Альфа-тестирование — имитация реальной работы с системой штатными разработчиками, либо реальная работа с системой потенциальными пользователями/заказчиком. Чаще всего альфа-тестирование проводится на ранней стадии разработки продукта, но в некоторых случаях может применяться для законченного продукта в качестве внутреннего приёмочного тестирования. Иногда альфа-тестирование выполняется под отладчиком или с использованием окружения, которое помогает быстро выявлять найденные ошибки. Обнаруженные ошибки могут быть переданы тестировщикам для дополнительного исследования в окружении, подобном тому, в котором будет использоваться программа.

Бета-тестирование — в некоторых случаях выполняется распространение предварительной версии (в случае проприетарного программного обеспечения иногда с ограничениями по функциональности или времени работы) для некоторой большей группы лиц с тем, чтобы убедиться, что продукт содержит достаточно мало ошибок. Иногда бета-тестирование выполняется для того, чтобы получить обратную связь о продукте от его будущих пользователей.

3.9. Тестирование базы данных. Виды тестирования баз данных.

- 1) Тестирование структуры данных (DDL) - проверка корректности создания, изменения и удаления таблиц, индексов, ограничений и других объектов базы данных.
- 2) Тестирование манипуляции данными (DML) - проверка правильности выполнения операций добавления, изменения, удаления и выборки данных.
- 3) Тестирование хранимых процедур и функций - проверка корректности работы программного кода, хранящегося в базе данных.
- 4) Тестирование интеграции с приложениями - проверка правильности взаимодействия базы данных с приложениями, использующими её для хранения и обработки данных.
- 5) Тестирование производительности - проверка скорости выполнения запросов, а также определение возможных узких мест и бутылочных горлышек в работе базы данных.
- 6) Тестирование безопасности - проверка защищённости базы данных от несанкционированного доступа, а также от потери и утечки данных.

4. Стоимость услуг, работ и порядок оплаты

4.1. Перечень (вид) услуг (работ), объем, сроки (периодичность, продолжительность), результат, стоимость услуг и работ Исполнителя согласовываются сторонами в приложениях и (или) дополнительных соглашениях к Договору. По согласованию Сторон, оказание отдельных услуг может осуществляться по модели абонентского договора.

Все издержки Исполнителя при оказании услуг (выполнении работ) включаются в стоимость, и отдельно, без подписания дополнительного соглашения сторон, не выставляются Заказчику.

4.2. Стоимость услуг (работ), указанная в п. 4.1 Договора, оплачивается Заказчиком (выбрать необходимое):

[] в порядке полной (частичной; необходимое подчеркнуть) предоплаты, в размере 100 % планируемой общей стоимости услуг за расчетный месяц. Длительность расчетного периода составляет 1 (один) календарный месяц. Оплата услуг осуществляется на основании счета, ежемесячно выставляемого Исполнителем, и производится до начала расчетного периода.

[] в течение 10 рабочих дней с даты подписания Сторонами УПД, являющимся счетом-фактурой и (или) первичным документом о передаче ТМЦ (работ, услуг, имущественных прав), либо с даты, когда услуги (работы) считаются принятыми Заказчиком (п. 2.3.4 Договора).

4.3. Оплата по Договору производится путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя (внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя).

4.4. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя (внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя).

4.5. Стоимость услуг подлежит увеличению с первого января каждого календарного года на уровень инфляции (индекс потребительских цен) за весь прошедший календарный год по данным ЦБ. Увеличение происходит с округлением в большую сторону с точностью до 100 (ста) рублей.

4.6. При расчете стоимости услуг отдельно учитывается, каждая операционная система независимо от того в какой среде она используется: физической или виртуальной.

4.7. Если доступ к серверу осуществляет оборудование или программное обеспечение, которые не стоят на обслуживании, то за них так же уплачивается абонентская плата в размере 50% от платы за стандартное рабочее место. При этом для такого оборудования или программного обеспечения обеспечивается только работоспособность сервисов, которые должны обеспечиваться сервером, и поддержка самого рабочего места не осуществляется. При использовании технологии удаленного рабочего стола каждый удаленный рабочий стол является отдельным рабочим местом и подлежит соответствующей оплате.

4.8. Использование оборудования или программного обеспечения, сокращающего количество устройств или пользователей, которые осуществляют непосредственный доступ к программному обеспечению или непосредственное его использование (мультиплексирование или группирование), не приводит к уменьшению числа рабочих мест, которые должны быть оплачены Заказчиком.

4.9. Оплачиваются отдельно: работы по устранению неисправностей оборудования, возникших по причине несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц; услуги, оказанные в период времени, не совпадающий со временем поддержки; работы, не включенные в приложение; работы в отношении оборудования, не включенного в приложение; изменение приоритета заявки без объективной на это необходимости. Такие работы оказываются вне рамок настоящего Договора, по отдельному доп.соглашению и оплачиваются отдельно. Исполнитель по своему усмотрению вправе включить стоимость таких работ в ежемесячный счет за оказание услуг.

5. Ответственность Сторон

5.1. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг (работ), установленных Договором, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование об уплате штрафа в размере 500 руб. 00 коп. за каждый случай нарушения.

5.2. В случае нарушения Исполнителем обязанностей, установленных п. п. 2.1.1 - 2.1.5 Договора, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование об уплате штрафа в размере 500 руб. 00 коп. за каждый случай нарушения установленных обязанностей.

5.3. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, установленных п. 4.2 Договора, Исполнитель вправе предъявить Заказчику требование об уплате неустойки в размере 0,01 % от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

5.4. За нарушение иных обязанностей, установленных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с положениями действующего законодательства РФ.

6. Требования к оборудованию и программному обеспечению

6.1. Оборудование является объектом регулирования настоящего Договора, если оно полностью исправно.

6.2. Программное обеспечение является объектом регулирования настоящего Договора, если оно: входит в состав базового ПО, указанного в приложении; надлежащим образом лицензировано; совместимо с одной из операционных систем Windows либо является операционной системой Windows. В данном пункте допускаются исключения. Такие исключения обязательно должны быть указаны в приложении к Договору; используется в соответствии с рекомендациями производителя; имеет поддержку у производителя; не попадает под какие-либо другие ограничения, указанные в данном Договоре.

6.3. Любое программное обеспечение, отличное от входящего в стандартное рабочее место, все серверные операционные системы и их службы и/или роли, а также установленное на них программное обеспечение, подлежащее обслуживанию, должны быть указаны в приложении.

7. Порядок разрешения споров, изменение и расторжение Договора

7.1. Разногласия, связанные с исполнением Договора, разрешаются Сторонами в процессе переговоров, а при недостижении соглашения по результатам проведенных переговоров передаются Сторонами на рассмотрение в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Настоящий Договор может быть изменен и расторгнут по соглашению Сторон, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

7.3. Все изменения и дополнения к Договору подписываются Сторонами в письменной форме.

8. Прочие условия

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами, действует по 31 декабря 2025 г. Если в течение месяца до окончания срока действия договора ни одна из сторон не заявила возражение о продлении срока его действия, он автоматически продлевается на один год на тех же условиях. Договор может автоматически продлеваться неограниченное количество раз.

8.2. При подписании Договора Заказчик дает согласие на обработку Исполнителем передаваемых персональных данных пользователей: имя, фамилия, номер контактного телефона, адрес электронной почты и иных данных.

Заказчик дает согласие на: хранение персональных данных на сервере Исполнителя; использование персональных и статистических данных для демонстрации рекламных объявлений Исполнителя и (или) партнеров Исполнителя; направление Заказчику информационных уведомлений и (или) рекламных рассылок посредством электронной почты; использование персональных данных для исполнения обязательств по Договору. Настоящее согласие действует бессрочно, срок хранения персональных данных не ограничен. При обработке персональных данных Исполнитель руководствуется Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и положениями политики обработки персональных данных.

8.3. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством РФ.

8.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9. Адреса и реквизиты Сторон

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью
«АйтиСРП» (ООО «АйтиСРП»)
Адрес: 656056, Алтайский край, г.Барнаул,
ул.Интернациональная, д. 25, помещ. Н-7
ОГРН 1242200018224,
ИНН 2225235083, КПП 222501001,
ОКВЭД 62.03
Р\с 40702810023100011730
в Филиале Новосибирский АО "АЛЬФА-БАНК"
К/с 30101810600000000774
БИК 045004774
ОКПО 48929188

Директор

_____/ А.П. Бирюков

М.П.

Заказчик:

Адрес: _____
ОГРН/ОГРНИП _____
ИНН _____
КПП _____
Р\с _____
в _____ банке
К/с _____
БИК _____
ОКПО _____

_____/ _____

г. Барнаул

"___" _____ 202__ г.

Наименования отдельных видов услуг, которые могут быть заказаны, с учётом производственных потребностей Заказчика, в рамках комплексных групп услуг (работ), указанных в п.1.2. Договора

1. Управление обращениями (Service Desk) — предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями с помощью системы Исполнителя.

2. Управление рабочими местами пользователей — выполнение работ по обеспечению и поддержке работоспособности оборудования и ПО стандартных рабочих мест конечных пользователей. В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение включает в себя: Операционная система Microsoft Windows; Пакет офисных программ: Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader; Архиватор: WinZip, WinRAR, 7Zip; Антивирус; Интернет браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera; Прочее: Adobe Flash Player, Java, Skype.

Состав работ в рамках услуги: Установка и первичная настройка; Установка операционной системы и драйверов на рабочее место; Установка базового программного обеспечения; Настройка операционной системы для работы; Настройка базового программного обеспечения для работы; Эксплуатация и техническая поддержка: решение инцидентов с аппаратным обеспечением компьютера; решение инцидентов с операционной системой; решение инцидентов с базовым программным обеспечением.

Ограничения: «решение инцидентов с аппаратным обеспечением компьютера» предоставляется только для персональных компьютеров с формфактором ATX или microATX при условии, что компоненты, входящие в состав компьютера, не сняты с производства и имеются в свободной продаже. Ремонт любого другого оборудования производится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Расходы по доставке оборудования до места ремонта и его возврат несет Заказчик.

3. Управление печатью и сканированием — поддержка программного обеспечения печати и сканирования.

Состав работ в рамках услуги: Установка и первичная настройка: установка оборудования на место эксплуатации; установка программного обеспечения; подключение оборудования к сети и назначение сетевого адреса; установка параметров печати устройства; Эксплуатация и техническая поддержка: настройка программного обеспечения; Решение инцидентов, связанных с программным обеспечением.

Ограничения: любые вопросы, связанные с аппаратным обеспечением принтера, не входят в договор. Пример: замена расходных материалов, профилактическое обслуживание и ремонт. Может оказываться по согласованию.

4. Управление антивирусной защитой. Состав работ в рамках услуги:

- Установка и первичная настройка: настройка централизованной системы антивирусной защиты; настройка автоматического обновления антивирусных баз; установка антивирусного программного обеспечения на серверы и рабочие станции.

- Эксплуатация и техническая поддержка: обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную); лечение вирусов.

Ограничения: в услугу не входит первичная установка и настройка централизованной системы защиты, если она выполняется на выделенный сервер внутри организации. Может оказываться по согласованию.

5. Управление локальной сетью - обеспечение работоспособности и поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, маршрутизаторы и беспроводные точки доступа. Состав работ в рамках услуги:

- Установка и первичная настройка: включение оборудования в сеть; первичная настройка оборудования;

- Эксплуатация и техническая поддержка: профилактическое обслуживание оборудования; настройка оборудования; решение инцидентов, связанных с работоспособностью интернета; решение инцидентов, связанных с настройками оборудования; обновление программного обеспечения;

6. Управление контрактами с поставщиками и вендорами. Состав работ в рамках услуги:

- Взаимодействие с поставщиками/вендорами по техническим вопросам от имени заказчика.

- Решение спорных технических вопросов.

Ограничения: в состав услуги не входит выяснение причин плохого предоставления сервисов.

7. Управление серверным оборудованием — поддержка аппаратного обеспечения серверов. Состав работ в рамках услуги:

- Установка и первичная настройка: включены / не включены (выбрать необходимое).

- Эксплуатация и техническая поддержка: профилактическое обслуживание; мелкий ремонт и модернизация. Мелкий ремонт подразумевает замену неисправных компонентов, если эти компоненты могут быть приобретены на момент выхода из строя и не требуют специальных навыков для их замены; настройка оборудования без добавления новых информационных сервисов; решение инцидентов, связанных с серверным оборудованием.

Ограничения: Ремонт оборудования производится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Расходы по доставке оборудования до места ремонта и его возврат несет Заказчик.

8. Управление серверным программным обеспечением — поддержка программного обеспечения серверов. Состав работ в рамках услуги:

- Установка и первичная настройка: включены / не включены (выбрать необходимое).

- Эксплуатация и техническая поддержка: профилактическое обслуживание; настройка программного обеспечения без добавления новых информационных сервисов; решение инцидентов, связанных с серверным программным обеспечением.

9. Управление электронной почтой — управление почтовыми ящиками пользователей с помощью почтового сервиса. Состав работ в рамках услуги:

- Установка и первичная настройка: настройка корпоративной почты, развернутой посредством технологии SaaS.
- Эксплуатация и техническая поддержка: диагностика инцидентов в работе системы электронной почты; управление почтовыми ящиками пользователей; настройка почтового клиента на рабочем месте пользователя.

К Услугам по сервисному обслуживанию не относятся:

- Обучение сотрудников работе с программным обеспечением и работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика.

- Установка, настройка, обслуживание и обновление специализированного ПО: 1С, Парус, Консультант +, СКБ Контур и пр.

- Монтаж кабельной системы и ремонтные работы, связанные с кабельной системой, настройка офисной АТС, учет оборудования и лицензий на программное обеспечение, создание и наполнение интернет сайтов.

- Установка и введение в эксплуатацию нового оборудования и/или новых сервисов, не указанных в приложении.

- Действия, связанные с переносом, отключением и подключением оборудования, при переезде в новый офис.

- Решение инцидентов, связанных с оборудованием или ПО для которого не оказываются ИТ-услуги. Даже если проблема проявляется на информационной системе, для которой оказываются ИТ-услуги.

- Заявки, связанные с нелегальным программным обеспечением, использованием нестандартных конфигураций или самописного кода.

- Заявки по поводу информационных систем, у которых закончился срок поддержки у производителя.

Приведенный в данном пункте список работ, которые не относятся к услугам по сервисному обслуживанию, является неполным.

Вариант: услуги по размещению информации о товарах посредством программно-аппаратного комплекса, доступного на сайте, позволяющего Заказчику осуществлять взаимодействие с Исполнителем и пользователями. В услуги Исполнителя включаются:

а) Услуги по размещению информации о товарах посредством программно-аппаратного комплекса, включает внедрение; предоставление доступа к программно-аппаратному комплексу, доступному на сайте; сопровождение и эксплуатацию платформы; техническая поддержка пользователей программно-аппаратного комплекса, доступного на сайте (обеспечение функционирования информационной системы)

б) Разработка, развитие (интеграция) платформы с учетной системой Заказчика.

Приведенный список видов услуг не является исчерпывающим. Стороны могут уточнить и согласовать оказание других услуг, входящих в комплексные группы услуг (работ), указанные в п.1.2. Договора.

2. Адреса и реквизиты Сторон

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью
«АйтиСРП» (ООО «АйтиСРП»)

Адрес: 656056, Алтайский край, г.Барнаул,

ул.Интернациональная, д. 25, помещ. Н-7

ОГРН 1242200018224,

ИНН 2225235083, КПП 222501001

Заказчик:

Адрес: _____

ОГРН/ОГРНИП _____

ИНН _____

КПП _____

Директор

_____ / А.П. Бирюков

_____ / _____

Регламент взаимодействия при оказании услуг в области информационных технологий

1. Заявки должны подаваться в службу поддержки Исполнителя ответственными представителями Заказчика. Для подачи заявки Заказчик может использовать любой из удобных ему способов:
 - 1.1. Звонок на линию технической поддержки. Доступно во время работы Исполнителя.
 - 1.2. Оставление сообщения на автоответчик. Доступно круглосуточно, в т.ч., если линия технической поддержки занята.
 - 1.3. Заполнение формы заявки через web-интерфейс портала технической поддержки.
2. При подаче заявки заявитель должен сообщить: название организации, фамилию, имя и отчество заявителя, максимально подробную информацию о заявке (имя ПК, время возникновения проблемы и др.).
3. Контакты службы технической поддержки Исполнителя и адрес web-интерфейса портала технической поддержки указаны в разделе «контакты» сайта Исполнителя.
4. После регистрации заявки в течение 30 минут с момента ее поступления в службу поддержки уполномоченному представителю Заказчика, имеющему доступ к portalу технической поддержки, посылается подтверждение регистрации заявки и сообщается ее регистрационный номер. Все дальнейшее общение в процессе выполнения заявки производится с указанием регистрационного номера заявки.
5. Исполнитель оказывает услуги только в отношении заявок, зарегистрированных на portalе технической поддержки. Если по истечении 30 минут Заказчик не получает подтверждение регистрации или запроса недостающей в заявке информации, Заказчик должен убедиться, что заявка поступила к Исполнителю.
6. После регистрации заявки специалистами Исполнителя производится анализ информации, предоставленной в заявке и уточненной у Заказчика дополнительно, и определение степени влияния инцидента на бизнес процессы Заказчика.
7. В случае, если предполагаемое время работ по заявке превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, то Исполнитель оставляет за собой право перенести выполнение заявки на следующий рабочий день.
8. Если Заказчика не удовлетворяет уровень присвоенного приоритета, Заказчик может обратиться к Исполнителю с запросом о повышении приоритета, предоставив информацию, подтверждающую более высокую степень влияния проблемы на бизнес-процесс своей компании.
9. После приема и анализа заявки специалист Исполнителя связывается с ответственными представителями Заказчика для уточнения (при необходимости) ситуации и согласования необходимых действий и условий для выполнения заявки. Ответственный представитель Заказчика обязан организовать предоставление необходимых условий для выполнения работ по заявке.
10. Услуга считается оказанной, а заявка закрывается, если получено подтверждение от Заказчика о удовлетворенности результатом ее выполнения либо, если Исполнитель пытался, но не смог получить от Заказчика ответ на вопрос о возможности закрытия заявки.
11. Заявка может быть отклонена по следующим причинам:
 - заявка относится к оборудованию или сервису, не включенному в данный договор;
 - превышение лимита заявок на сервисное обслуживание определенного типа, если такое ограничение прописано в договоре. При обнаружении одной из выше указанных причин Исполнитель уведомляет Заказчика об отклонении заявки.
12. Если для исполнения заявки требуется переустановка операционной системы пользователь рабочего места должен самостоятельно сохранить все файлы на внешний носитель информации.
13. Одновременно для исполнения заявок Заказчика Исполнитель обязан предоставить не более одного сотрудника. В случае наличия одновременно нескольких заявок Исполнитель одновременно работает только с одной заявкой. При этом отсчет времени реакции по другим заявкам приостанавливается до тех пор, пока Исполнитель не прекратит работу с заявкой, над которой он работает.
14. Порядок и методы оказания услуг определяется Исполнителем и приведены ниже:
 - Выполнение действий специалистом Заказчика в соответствии с указаниями специалиста Исполнителя.
 - Выполнение действий специалистом Исполнителя с помощью удаленного доступа.
 - Выполнение действий специалистом Исполнителя с выездом на место расположения оборудования (экстренный выезд).
15. Если Исполнитель не может связаться с Заказчиком или Заказчик не может предоставить удаленный доступ или специалиста для выполнения действий в соответствии с рекомендациями Исполнителя, то отсчет времени реакции приостанавливается.
16. Процедура регистрации при оказании услуги по размещению информации о товарах посредством программно-аппаратного комплекса:

Для использования функционала платформы Заказчиком, Исполнитель предоставляет Заказчиком пароль. В последующем Заказчик вправе по согласованию с Исполнителем изменить свой пароль, путем заполнения соответствующей формы на платформе, при этом вся история взаимоотношений и обязательства пользователя и Исполнителя остается неизменной.
- 16.1. При заключении Договора Заказчик обязуется:
 - а) предоставить достоверную, актуальную и полную информацию о себе;

б) поддерживать переданную информацию в актуальном состоянии. Установление факта или наличие у Исполнителя оснований полагать, что предоставленные Заказчиком данные недостоверны, порождает право Исполнителя временно заблокировать или полностью удалить учетную запись Заказчика.

16.2. После предоставления Исполнителем пароля Заказчику доступен полный функционал платформы, предусмотренный дополнительным соглашением к Договору для Заказчика, в том числе личный кабинет.

16.3. Авторизация Поставщика осуществляется посредством ввода логина и пароля.

16.4. Любые действия, совершенные на сайте с использованием учетной записи Заказчика, считаются совершенными Заказчиком. В случае несанкционированного доступа к личному кабинету, Заказчик обязан незамедлительно сообщить об этом Исполнителю по электронной почте.

16.5. При подписании Договора, Заказчик подтверждает, что не осуществляет незаконной предпринимательской деятельности, самостоятельно уплачивает необходимые налоги и сборы.

16.6. После получения пароля Заказчик получает доступ к полному функционалу платформы, и вправе использовать личный кабинет в соответствии с условиями Договора;

16.7. Размещение информации о Товаре на Платформе производится в несколько этапов:

16.7.1. Размещение информации о товаре Заказчиком. Может производиться следующими способами:

- Направления Исполнителю посредством электронной почты, по адресам, указанным в Договоре, документа в формате .xlsx, jpg, png, bmp, заполненный по шаблону, размещенному в личном кабинете.

- Путем осуществления интеграции посредством API Сервиса.

16.7.2. Модерация информации о товаре Заказчиком.

Модерация производится Исполнителем с целью проверки полноты предоставления информации о товаре и распределения товаров в соответствующие категории товаров на сайте.

Исполнитель имеет право запросить у Заказчика дополнительную информацию о товаре (стоимость, описание товара). Описание товара должно быть максимально подробным, достоверным и актуальным.

16.7.3. Размещение Исполнителем информации о товаре на платформе.

Исполнитель размещает информацию о товаре на платформе, указывая информацию, предоставленную Заказчиком, после осуществления модерации.

В случае если информация о товаре, размещенном на платформе является некорректной, Заказчик обязуется незамедлительно сообщить об этом Исполнителю по адресу электронной почты. В данном случае Исполнитель осуществляет изменение размещенной на платформе информации о товаре после модерации.

Заказчик вправе самостоятельно изменять информацию о товаре.

17. После подписания настоящего приложения все ранее имевшиеся договоренности, соглашения и заявления сторон устного или письменного характера, все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют свою юридическую силу.

18. Адреса и реквизиты Сторон

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью
«АйтиСРП» (ООО «АйтиСРП»)

Адрес: 656056, Алтайский край, г.Барнаул,

ул.Интернациональная, д. 25, помещ. Н-7

ОГРН 1242200018224,

ИНН 2225235083, КПП 222501001

Заказчик:

Адрес: _____

ОГРН/ОГРНИП _____

ИНН _____

КПП _____

Директор

_____ / А.П. Бирюков

_____ / _____

г. Барнаул "___" _____ 202__ г.

Форма «Стоимость услуг в области информационных технологий»

1. Перечень (вид) услуг, объем, сроки (периодичность, продолжительность), результат оказания услуг, стоимость услуг Исполнителя:

Наименование услуги. Наименования программ для ЭВМ, баз данных	Объем услуг		Другие параметры (характеристики) оказываемых услуг	Единица измерения (ед.; час; месяц)	Стоимость (в том числе НДС 20 %), руб.
	Адреса (место оказания услуг), количество объектов, на которые направлено оказание услуг	Сроки (периодичность, продолжительность - количество часов) оказания услуги			

1.1. По согласованию Сторон, оказание отдельных услуг может осуществляться по модели абонентского договора.

1.2. Вариант: Наименование услуги: Комплексные услуги по сопровождению и обслуживанию компьютерного, периферийного оборудования, программного обеспечения и баз данных Заказчика.

Условия абонентского обслуживания при оказании услуг:

1) Кол-во обращений, в зависимости от вида взаимодействия Исполнителя с Заказчиком:

- [] Удаленная помощь — неограниченный объем в месяц.
[] Плановые выезды — отсутствуют.
[] Экстренные выезды – отсутствуют.

2) Время поддержки с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 местного времени за исключением общегосударственных праздничных дней.

3) Наименование видов оборудования Заказчика:

Наименование оборудования Заказчика и (или) программного обеспечения	Стоимость обслуживания (в том числе НДС 20 %), руб.
Компьютеры, периферийное компьютерное оборудование, в том числе настольные компьютеры, принтеры, сканеры, мониторы, клавиатуры, и программное обеспечение (по умолчанию установленное на оборудовании Заказчика) используемые для выполнения рабочих операций Заказчика	_____ руб. 00 коп. за один календарный месяц обслуживания (включая __ 2024 года)

В случае приостановления или прекращения оказания услуг, за неполный календарный месяц стоимость услуг рассчитывается прямо пропорционально времени, в течение которого оказывалась услуга.

1.3. Вариант: Условия абонентского обслуживания при оказании услуги по размещению информации о товарах посредством программно-аппаратного комплекса.

Поставщику предоставляются следующие варианты использования платформы: ознакомление с информацией о товарах, производителях, продавцах, доступной на платформе; размещение на платформе информации о товаре (возможность с помощью платформы доводить до потенциальных покупателей информацию о себе и продаваемых товарах); добавление и изменение планogramм; подключение новых магазинов.

Вид услуги	Сумма абонентской платы, руб.
Услуги по размещению информации о товарах посредством программно-аппаратного комплекса, включает внедрение; предоставление доступа к программно-аппаратному комплексу, доступному на сайте; сопровождение и эксплуатацию платформы; техническая поддержка пользователей программно-аппаратного комплекса, доступного на сайте (обеспечение функционирования информационной системы)	_____ руб./мес.
Разработка, развитие (интеграция) платформы с учетной системой Заказчика	_____ руб./час

2. Адреса и реквизиты Сторон

Исполнитель:
Общество с ограниченной ответственностью
«АйтиСРП» (ООО «АйтиСРП»)
Адрес: 656056, Алтайский край, г.Барнаул,
ул.Интернациональная, д. 25, помещ. Н-7
ОГРН 1242200018224,
ИНН 2225235083, КПП 222501001

Заказчик:

Адрес: _____
ОГРН/ОГРНИП _____
ИНН _____
КПП _____

Директор
_____/ А.П. Бирюков

_____/ _____

г. Барнаул " ____ " _____ 202__ г.

Форма «Задание Заказчика на выполнение работ в области информационных технологий».

1. Указать вид, содержание, объем; условия, ограничения и иные исходные данные; результат работы, выраженный в материально-вещественной или иной форме, который передается Заказчику.

Наименование работ. Наименования программ для ЭВМ, баз данных	Объем работ		Параметры (характеристики) результатов выполнения работ	Единица измерения (ед.; час; месяц)	Стоимость (в том числе НДС 20 %), руб.
	Адреса (место выполнения работ), количество объектов	Сроки (периодичность, продолжительность - количество часов) выполнения работ			

Прочие параметры и условия работы: _____

2. Адреса и реквизиты Сторон

Исполнитель:	Заказчик:
Общество с ограниченной ответственностью «АйтиСРП» (ООО «АйтиСРП»)	_____
Адрес: 656056, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Интернациональная, д. 25, помещ. Н-7	Адрес: _____
ОГРН 1242200018224,	ОГРН/ОГРНИП _____
ИНН 2225235083, КПП 222501001	ИНН _____
	КПП _____
Директор	_____
_____ / А.П. Бирюков	_____ / _____