

ДОГОВОР № 306

на выполнение работ по разработке, адаптации и сопровождению баз данных на платформе
«1С: Предприятие»

г.о. Самара

«14» апреля 2025 г.

Акционерное общество «Самарская сетевая компания» (АО «ССК»), именуемое в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», в лице Генерального директора Мухаметшина В.С., действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Внедренческий центр 1С-Рарус Самара» (ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»), именуемое в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», в лице Генерального директора Мартынова А.Н., действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «СТОРОНЫ», заключили настоящий Договор на основании итогового протокола № 32574622614 от «28» марта 2025 г., о нижеследующем:

Термины и определения, используемые в настоящем Договоре:

Программный продукт — совокупность программ для ЭВМ, связанных с ними программных документов и данных, в т.ч. баз данных.

АС:1С — совокупность программных продуктов на платформе «1С:Предприятие», принадлежащих **ЗАКАЗЧИКУ** на законных основаниях, в отношении которых **ИСПОЛНИТЕЛЮ** поручаются работы в рамках настоящего Договора.

Адаптация программного продукта — внесение изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах Заказчика или под управлением конкретных программ Заказчика, как требующее проведения работ по программированию дополнительных или изменению исходных функций, не настраиваемых в исходной конфигурации (разработка, доработка), так и не требующее (настройка, конфигурирование, обновление типовой платформы и/или конфигурации программного продукта).

Программирование дополнительных или изменение существующих функций программного продукта - разработка, доработка, тестирование исходного кода и других объектов системы, определяющих выполняемые ей функции (в том числе, но не только - экранные формы, правила обмена, роли и профили доступа, шаблоны печатных форм, внешние модули и т.д.).

Настройка (конфигурирование) - внесение изменений в программный продукт типовым функционалом программного продукта, в т.ч. настройка ролей, режимов пользования, ввод в систему информации, влияющей на ее функционирование, в том числе - параметры (опции), список пользователей и ограничения доступа, базовая нормативно-справочной информации (НСИ), интеграция (обмен данными) с внешними системами и т.д. за исключением данных, ввод и изменение которых является частью процесса эксплуатации системы.

Обновление - внесение изменений в текущую версию программного продукта (платформы и/или конфигурации) путем установки новых версий типовой платформы и/или конфигурации и/или установки дополнений и изменений, разработанных Исполнителем.

Работы по адаптации могут включать в себя такие этапы, как: работа с требованиями (сбор, анализ, обсуждение, выработка методических и технических решений) подготовка рабочих документов (протоколов, спецификаций, реестров (матриц) требований, планов, регламентов, руководств и инструкций (в том числе в видеоформате) и прочих документов, согласованных с Заказчиком), организационные работы - совещания с представителями Заказчика и/или с рабочей группой Исполнителя, постановка задач исполнителям, проверка (анализ) исполнения задач, обсуждения (очно или с использованием любых средств голосовой или видеосвязи или обмена сообщениями), настройка, в т.ч. моделирование (настройки в тестовой среде, на тестовом экземпляре программного продукта без рабочих данных), доработка, обновление программного продукта (баз данных программного продукта), тестирование настроек и доработок (опытная эксплуатация).

Договор № 206 от 14» апреля 2015 г.

Сопровождение программного продукта — обслуживание программного продукта на платформе «1С:Предприятие», которое может включать в себя такие виды работ/услуг, как адаптация программного продукта, в т.ч. установка обновлений программного продукта, тестирование программного продукта, в т.ч. с последующим устранением ошибок, а также поддержка пользователей.

Работы по поддержке включают:

- работа с требованиями - сбор, анализ, обсуждение, выработка методических решений
- подготовка рабочих документов - протоколов, спецификаций, реестров (матриц) требований, планов, регламентов, руководств и инструкций (в том числе в видеоформате) и прочих документов, согласованных с Заказчиком
- консультации пользователей - ответы на вопросы (очно или с помощью средств связи), анализ обращений (поиск причин сбоев)
- анализ, настройка, оптимизация инфраструктуры (аппаратной и программной),
- регламентные работы, поиск и устранение сбоев в работе системы
- работа с данными Заказчика (в том числе с использованием дополнительных программных средств) - заполнение, анализ (проверка), загрузка, выгрузка, поиск и/или исправление ошибок в данных;
- тестирование - подготовка тестовых баз, тестирование функционала системы, тестирование производительности;
- организационные работы - совещания с представителями Заказчика и/или с рабочей группой Исполнителя, постановка задач исполнителям, проверка (анализ) исполнения задач, обсуждения (очно или с использованием любых средств голосовой или видеосвязи или обмена сообщениями).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ЗАКАЗЧИК поручает, а ИСПОЛНИТЕЛЬ принимает на себя обязательства по выполнению работ (далее – работы) по разработке, адаптации и сопровождению баз данных на платформе «1С:Предприятие» (АС:1С) в соответствии с Приложением №3 «Соглашение об уровне сервиса» к настоящему Договору. Состав входящих в АС:1С программных продуктов:

- 1.1.1. «1С:Управление производственным предприятием»;
- 1.1.2. «1С:Зарплата и управление персоналом КОРП»;
- 1.1.3. Конфигурация «АРМ ЦОП»;
- 1.1.4. «1С:Управление холдингом».

1.2. ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить выполненные работы по настоящему Договору.

2. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ выполняет работы, обусловленные настоящим Договором, как на территории и компьютерах ЗАКАЗЧИКА, так и в своем офисе с использованием собственной оргтехники.

2.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется выполнять работу, указанную в разделе 1, качественно, в соответствии с установленными требованиями и нормами.

2.3. Выполнение работ, указанных в п. 1.1, ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет на основании предварительных заявок ЗАКАЗЧИКА в соответствии с разделом 4.1 настоящего Договора.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

3.1. ЗАКАЗЧИК обеспечивает ИСПОЛНИТЕЛЮ свободный доступ к компьютерам, необходимый для успешного и своевременного проведения работ, предусмотренных п. 2.1.

Договор № 306 от 14 сентября 2025 г.

3.2. ЗАКАЗЧИК доверяет Савченко А.Ю. выполнение обязанностей ответственного представителя Заказчика, а именно: согласование вопросов, возникающих в процессе проведения работ по настоящему Договору, оформление документации со стороны Заказчика, принятие мер с целью соблюдения сроков выполнения работ ЗАКАЗЧИКА, предусмотренных Договором.

3.3. ЗАКАЗЧИК своевременно оплачивает работу ИСПОЛНИТЕЛЯ в размере и сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Договора.

3.4. В процессе эксплуатации АС:1С ЗАКАЗЧИК обязан ежедневно создавать архивную копию информационных баз АС:1С с целью исключить потерю данных по независящим от СТОРОН причинам.

3.5. При необходимости выезда представителей ИСПОЛНИТЕЛЯ за пределы г. Самара для выполнения работ по настоящему Договору, СТОРОНЫ согласовывают условия выполнения и оплаты этих работ дополнительным соглашением.

3.6. Заказчик контролирует количество отработанных часов подрядчиком, используя специализированное ПО РАМ (privilege access management) по следующим видам работ:

- Установка обновлений и доработок на системы «1С:Предприятие»;
- Анализ и устранение ошибок работы систем «1С:Предприятие» на серверах АО «ССК».

4. ПОРЯДОК ПРОИЗВОДСТВА И СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ

4.1. Работа производится по предварительным заявкам ЗАКАЗЧИКА. Способы передачи заявок от ЗАКАЗЧИКА к ИСПОЛНИТЕЛЮ:

4.1.1. по телефону: (846) 202-27-70

4.1.2. по электронной почте: samara@rarus.ru

4.1.3. лично ответственному представителю ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан приступить к действиям по выполнению заявки, в том числе, при вызове, прибыть на объект ЗАКАЗЧИКА, не позднее следующего дня после получения вызова.

4.3. При передаче-приеме заявки ответственные исполнители СТОРОН совместно определяют один из двух вариантов учета работ по заявке:

4.3.1. Вариант 1: с предварительным согласованием стоимости работ по заявке;

4.3.2. Вариант 2: по фактически затраченному времени при выполнении работ по заявке.

4.4. При работе по варианту 1 - с предварительным согласованием стоимости работ по заявке:

4.4.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ перед началом работ формирует и согласовывает с ЗАКАЗЧИКОМ одно или несколько «Заданий ЗАКАЗЧИКА». В каждом «Задании ЗАКАЗЧИКА» указываются требования к выполнению работ, трудоемкость в часах, стоимость и сроки выполнения работ. Бланк «Задания ЗАКАЗЧИКА» приведен в Приложении №1.

4.4.2. Особенности формирования требований к выполняемым работам определены в разделе 6.

4.4.3. Бланк «Задания ЗАКАЗЧИКА» перед началом работ визируется ответственным представителями СТОРОН в графах «Задание выдал» и «Задание получил».

4.4.4. После выполнения каждого Задания, не позднее срока согласованного СТОРОНАМИ и указанного в графе «Установленный срок сдачи задания» бланка «Задания ЗАКАЗЧИКА», ИСПОЛНИТЕЛЬ передает ЗАКАЗЧИКУ на тестирование результаты работы, о чем делается запись в графе «Передано на тестирование» «Задания ЗАКАЗЧИКА»;

4.4.5. ЗАКАЗЧИК обязан в согласованные СТОРОНАМИ сроки, но не более 10 (десяти) рабочих дней после предъявления ИСПОЛНИТЕЛЕМ результатов работ, принять эти работы, с подписанием Акта сдачи-приемки выполненных работ, или представить мотивированный отказ от приемки. По истечении 10 (десяти) рабочих дней и при отсутствии мотивированного отказа от приемки, Акт сдачи-приемки выполненных работ считается подписанным Заказчиком.

4.4.6. При отказе ЗАКАЗЧИКА от приемки работ СТОРОНЫ согласовывают причины отказа, порядок и сроки их устранения. Повторная приемка работ после устранения причин отказа осуществляется аналогично п. 4.4.5 - 4.4.6.

4.5. По варианту 2 - по фактически затраченному времени - учитываются работы, точную трудоемкость и стоимость которых предварительно определить не представляется возможным

Договор № 306 от 14.09.2025 г.

(консультирование на рабочих местах, настройки и доработки АС:1С на объекте ЗАКАЗЧИКА по задачам, возникающим в ходе проведения работ, устранение сбойных ситуаций и т.д.):

4.5.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ выполняет работы на основании «Реестров учета рабочего времени» (РУРВ).

4.5.2. Бланк РУРВ приведен в Приложении №2.

4.5.3. В РУРВ указывается: период оказания услуг, номера задач, содержание работ, трудоемкость в часах.

4.6. На основании «Заданий ЗАКАЗЧИКА» и РУРВ, оформленных по принятым работам, СТОРОНЫ оформляют Акт сдачи-приемки выполненных работ за месяц. По согласованию СТОРОН Акт сдачи-приемки выполненных работ может оформляться по факту приемки каждого «Задания ЗАКАЗЧИКА». На основании указанного Акта ИСПОЛНИТЕЛЬ выставляет ЗАКАЗЧИКУ счет на оплату работ.

4.7. Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по настоящему Договору (явные недостатки).

4.8. Заказчик, обнаруживший в течении 4 (четырёх) месяцев с момента приемки работы отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

4.9. При основательности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в согласованные сроки устранить недоделки и недостатки на Объекте автоматизации.

5. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Расчеты между ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ производятся в рублях.

5.2. Стоимость работ по Договору составляет не более 7 350 000,00 (семь миллионов триста пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС (20 %) - 1 225 000,00 (один миллион двести двадцать пять тысяч) рублей 00 копеек. Фактическая стоимость Договора определяется суммой Актов сдачи-приемки выполненных работ. Стоимость работ определяется из расчета 4 380,00 (четыре тысячи триста восемьдесят) рублей 00 копеек, в том числе НДС (20 %) – 730,00 (семьсот тридцать) рублей 00 копеек за один астрономический час работы представителя ИСПОЛНИТЕЛЯ. В случае изменения в период действия Договора налоговой ставки НДС сумма НДС, подлежащая оплате сверх стоимости работ без НДС, рассчитывается исходя из действующей ставки налога в соответствии с налоговым законодательством РФ.

5.2.1. При работе по «Заданиям ЗАКАЗЧИКА» – по расчетному времени, согласованному СТОРОНАМИ и указанному в графе «Трудозатраты ИСПОЛНИТЕЛЯ».

5.2.2. При работе по РУРВ – по фактически затраченному времени, указанному в графе «Итого» - «Трудоемкость, час».

5.3. ЗАКАЗЧИК осуществляет оплату по факту выполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ работ, подтвержденному оформлением Актов сдачи-приемки выполненных работ. По «Заданиям ЗАКАЗЧИКА» или Дополнительным соглашениям к настоящему Договору, трудоемкостью более 40 часов ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе выставить счет на предоплату 50% согласованной стоимости работ, указанной в «Задании ЗАКАЗЧИКА» или Дополнительном соглашении. В этом случае работы выполняются после поступления предоплаты на расчетный счет ИСПОЛНИТЕЛЯ.

5.4. Оплата работ производится ЗАКАЗЧИКОМ на основании счетов ИСПОЛНИТЕЛЯ, не позднее 7 (Семи) рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ. Не позднее 5 (Пяти) дней с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ Исполнитель передает Заказчику надлежаще оформленный счет-фактуру.

5.5. Настоящим СТОРОНЫ согласовали, что у СТОРОН Договора не возникает права на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами в соответствии с пунктом 1 статьи 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ВЫПОЛНЯЕМЫМ РАБОТАМ

6.1. Требования заносятся в графу «Формулировка задания» «Задания ЗАКАЗЧИКА» или

Договор № 306 от «14» апреля 2026 г.

указываются в Дополнительном соглашении с детализацией в объеме, необходимом для правильного выполнения задания и исключения разногласий между СТОРОНАМИ.

6.2. При формировании требований к настройке (доработке) конфигураций АС:1С, все особенности реализации настроек (доработок), существенные для ЗАКАЗЧИКА, должны быть в явной форме отражены в требованиях. Если явно не оговорены какие-либо требования ЗАКАЗЧИКА к реализуемому документу, отчету и т.п. (в том числе экранным формам, алгоритмам, выходным формам), то форма их реализации остается на усмотрение ИСПОЛНИТЕЛЯ. В случае если выбранная ИСПОЛНИТЕЛЕМ форма реализации не устроит ЗАКАЗЧИКА и он потребует ее изменения, то работы по внесению изменений оформляются и оплачиваются как отдельные работы.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

7.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ устанавливает срок гарантии на выполненные работы по настройке (адаптации, изменению) программного продукта в течение 4 (четырёх) месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

7.2. В течение указанного времени всю работу по устранению сбоев системы, обусловленных выполненной ИСПОЛНИТЕЛЕМ настройкой (доработкой) АС:1С ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет своими силами и за свой счет. Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации ИСПОЛНИТЕЛЮ на восстановленной из архивной копии базе данных.

7.3. Заказчик в течение срока гарантии уведомляет Исполнителя обо всех ошибках и претензиях, связанных с данным гарантийным обязательством с помощью письменной заявки, телефонной заявки или электронного письма.

7.4. Устранение сбоя ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет на основании полученной заявки в течение согласованного СТОРОНАМИ срока.

7.5. По истечении срока гарантии все работы по восстановлению системы производятся на платной основе в соответствии с п. 5.

7.6. Исполнитель не несет ответственности:

7.6.1. за сбой в работе АС:1С в части, не подвергавшейся настройке Исполнителем, либо элементов АС:1С, не подвергавшихся настройке, включая сбои в работе типовой конфигурации; Основанием для отнесения сбоя к типовой конфигурации является демонстрация ИСПОЛНИТЕЛЕМ аналогичного сбоя на информационной базе с неизменной типовой конфигурацией того же релиза;

7.6.2. за сбой в работе элементов АС:1С, разработанных Исполнителем и позднее модифицированных Заказчиком, либо третьими лицами по заданию Заказчика;

7.6.3. за корректность работы АС:1С и достоверность консультаций в случае внесения ЗАКАЗЧИКОМ изменений в конфигурацию без согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ;

7.6.4. за сохранность данных в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ п. 3.4. В указанных случаях все работы по диагностике и восстановлению работоспособности АС:1С выполняются за счет ЗАКАЗЧИКА в соответствии с п. 5.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания обеими СТОРОНАМИ и действует до «13» апреля 2026 года.

9. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе не приступать к выполнению работ, а начатое исполнение приостановить в случаях, когда нарушение ЗАКАЗЧИКОМ своих обязанностей по Договору препятствует исполнению Договора ИСПОЛНИТЕЛЕМ, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок.

9.2. При наличии обстоятельств, указанных в п. 9.1, ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право отказаться от исполнения Договора.

Договор № 306 от 14» апреля 2015 г.

9.3. ЗАКАЗЧИК вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты ИСПОЛНИТЕЛЮ фактически понесенных расходов в рамках настоящего Договора и дополнительных соглашений к нему.

9.4. Об отказе от Договора по основаниям, указанным в п.п. 9.2 - 9.3, СТОРОНА обязана предупредить другую СТОРОНУ письменно не менее чем за 10 дней.

10. РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

10.1. Если у СТОРОН возникли разногласия в процессе исполнения Договора, СТОРОНА, являющаяся инициатором спора должна направить другой СТОРОНЕ письменное уведомление о наличии спорной ситуации. Другая СТОРОНА, получив уведомление, должна в течение 10 дней сообщить решение в письменной форме.

10.2. Если спор не будет решен в двустороннем порядке, заинтересованная СТОРОНА имеет право обратиться в Арбитражный суд Самарской области.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Информация, полученная СТОРОНАМИ в результате выполнения своих обязательств по данному Договору, в электронной или письменной форме, является конфиденциальной, если передающая СТОРОНА в момент передачи явно определила ее статус как конфиденциальной. За разглашение конфиденциальной информации без согласия другой СТОРОНЫ, СТОРОНЫ несут ответственность согласно действующему законодательству (ст.139 ГК РФ ст. 183 УК РФ).

11.2. Конфиденциальная информация может предоставляться третьим лицам без наступления ответственности за ее разглашение:

По запросу компетентных государственных органов, в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством. С письменного разрешения второй СТОРОНЫ.

12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

12.1. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, таких как наводнение, пожар, землетрясение, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, изменения законодательства, повлекших за собой невозможность выполнения СТОРОНАМИ своих обязательств по настоящему Договору.

12.2. СТОРОНА, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 10 (десяти) рабочих дней известить об этом другую СТОРОНУ, предоставив независимое подтверждение наличия таких обстоятельств, изданное компетентным государственным или административным органом.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. В случае необходимости проведения дополнительных работ, выходящих за рамки настоящего Договора, СТОРОНЫ заключают Дополнительные соглашения к настоящему Договору.

13.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за уровень освоения сотрудниками Заказчика внедряемой АС:1С.

13.3. ЗАКАЗЧИК разрешает ИСПОЛНИТЕЛЮ разместить на информационных ресурсах фирмы 1С краткую отчетную информацию по проекту (проводимым работам) в рамках настоящего Договора, а именно: наименование организации ЗАКАЗЧИКА, перечень основных видов деятельности, используемое программное обеспечение фирмы 1С, количество автоматизируемых рабочих мест, перечень используемых функциональных блоков, краткое описание проведенных доработок типовой конфигурации.

13.4. Приложения к настоящему Договору:

13.4.1. Приложение №1 «Задание ЗАКАЗЧИКА (образец)»

13.4.2. Приложение №2 «Реестр учета рабочего времени (образец)»

Договор № 306 от 19 апреля г.

13.4.3. Приложение №3 «Соглашение об уровне сервиса»

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

14. АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»

Место нахождения и почтовый адрес:

443058, г. Самара, ул. Физкультурная, д. 90,
корпус 1, этаж 4, офис 1-420

ИНН/КПП 6312039068/631801001

р/с 40702810954400101553

Поволжский банк ПАО «Сбербанк» г. Самара

к/с 30101810200000000607, БИК 043601607

ОКПО 51892425, ОГРН 1026300771276

ЗАКАЗЧИК

АО «ССК»

Место нахождения и почтовый адрес:

443079, г.о. Самара, ул. Гагарина, 22;

Тел./факс 3426001

ИНН/КПП 6367047389/631601001

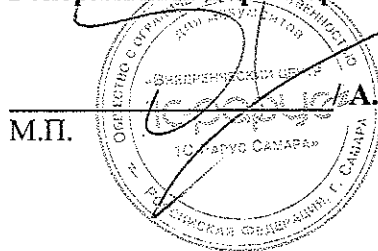
р/с 40702810154020102020

Поволжский банк ПАО «Сбербанк» г. Самара,

к/с 30101810200000000607, БИК 043601607,

ОКПО 76794497, ОГРН 1056367019136

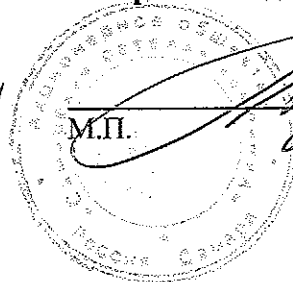
Генеральный директор



М.П.

/А.Н. Мартынов /

Генеральный директор



М.П.

/В.С. Мухаметшин /

Договор № 306 от 14 » сентября 2015 г.

Приложение №1
к Договору № 306 на выполнение работ по разработке,
адаптации и сопровождению баз данных на платформе «1С:Предприятие»
от « 14 » сентября 2015 г.

Задание ЗАКАЗЧИКА (образец)

Задание №	ЗАКАЗЧИК		
От	ИСПОЛНИТЕЛЬ		
Продолжение задания № _____ / ____ / ____ 20__ г. (заполняется в случае дополнения и изменения условий задания)			
Краткая формулировка задания		Трудоемкость, часов	
		Установленный срок сдачи задания	
Задание выдал Ответственный представитель ЗАКАЗЧИКА	ФИО	Подпись/Дата	
Задание получил Представитель ИСПОЛНИТЕЛЯ			
	Дата	Подпись представителя ЗАКАЗЧИКА	Подпись представителя ИСПОЛНИТЕЛЯ
Передано на тестирование			
Задание принято			
Формулировка задания			Отметка о тестировании ИСПОЛНИТЕЛЕМ
Мотивированный отказ в приемке (заполняется в случае мотивированного отказа)			
Дата повторной сдачи	Подпись представителя ЗАКАЗЧИКА	Подпись представителя ИСПОЛНИТЕЛЯ	

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»
Генеральный директор

М.П.


/ А.Н. Мартынов/

ЗАКАЗЧИК
АО «ССК»
Генеральный директор

М.П.


/ В.С. Мухаметшин/

Договор № 306 от 14 апреля 2015 г.

Приложение №2
к Договору № 306 на выполнение работ по разработке,
адаптации и сопровождению баз данных на платформе «1С:Предприятие»
от 14 апреля 2015 г.

ОБРАЗЕЦ РУРВ

Реестр учета рабочего времени № _____ *
к Договору на выполнение работ по разработке, адаптации и сопровождению
программных продуктов на платформе «1С:Предприятие»
№ _____ от « _____ » _____ 20____ г.
за период: « _____ » _____ 20____ г.

Исполнитель: _____

Заказчик: _____

Номер задачи	Содержание работ	Трудоемкость (час)
Итого:		

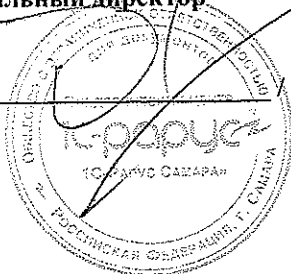
Подписи сторон:

* Реестр может направляться в электронном виде. Реестр оформляется без подписи
ответственных лиц Исполнителя

ОБРАЗЕЦ «Реестра учета рабочего времени» согласован Сторонами:

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»
Генеральный директор

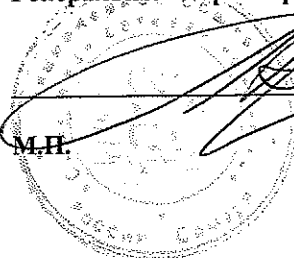
М.П.



/ А.Н. Мартынов/

ЗАКАЗЧИК
АО «ССК»
Генеральный директор

М.П.



/ В.С. Мухаметшин/

Договор № 306 от 14 апреля 2025 г.

Приложение №3
К Договору № 306 на выполнение работ по разработке,
адаптации и сопровождению баз данных на платформе «1С:Предприятие»
от «14» апреля 2025 г.

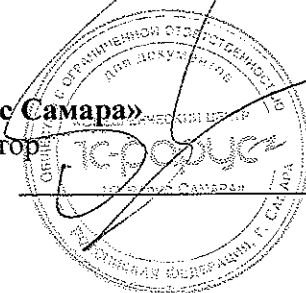
СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»

Генеральный директор

Мартынов А.Н.

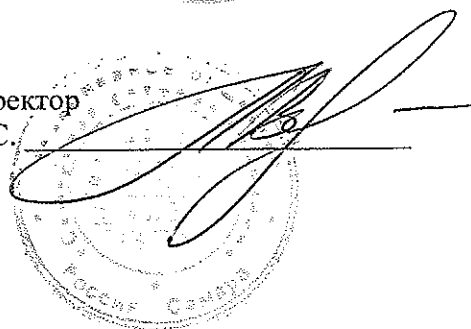


ЗАКАЗЧИК:

АО «ССК»

Генеральный директор

Мухаметшин В.С.



Самара, 2025

Договор № 306 от 14 апреля 2015 г.

Общие положения

Цель Соглашения

Целью данного документа является описание параметров договора сопровождения между АО «ССК» далее «ЗАКАЗЧИК» и ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара», далее «ИСПОЛНИТЕЛЬ».

Целью заключения соглашения является обеспечение качественной и эффективной поддержкой информационных систем 1С на платформе «1С:Предприятие 8» ЗАКАЗЧИКА, описание предоставляемых работ, их объемов и регламента оказания, а так же критериев качества предоставления, как с точки зрения ИСПОЛНИТЕЛЯ, так и ЗАКАЗЧИКА этих работ.

Термины и сокращения

Сокращения

SLA	Service Level Agreement
SD ЗАКАЗЧИКА	Внутренняя служба (Service Desk) регистрации, анализа и разрешения первичных обращений пользователей по вопросам полной (частичной) неработоспособности ИС. Предоставляется силами специалистов ЗАКАЗЧИКА.
SD ИСПОЛНИТЕЛЯ	Внутренняя служба (Service Desk) анализа и разрешения проблем с полной (частичной) неработоспособностью ИС, предоставляемая силами специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ
Второй уровень поддержки	Совокупность работ по поддержке ИС ЗАКАЗЧИКА (Service Desk ИСПОЛНИТЕЛЯ)
День	В данном документе днем называется рабочий день, если явно не указано иное.
Заявка	Форма обращения пользователя информационной системы по вопросам эксплуатации. Оформляется самостоятельно на портале самообслуживания.
ИС	Организационно-упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы.
Корневой сервис	Сервис (элемент ИТ-инфраструктуры), удовлетворяющий бизнес-потребность ЗАКАЗЧИКА
Заявка	Документ, письмо с описанием работ передаваемых на выполнение в Service Desk ИСПОЛНИТЕЛЯ
Первый уровень поддержки	Совокупность работ по поддержке пользователей (Service Desk ЗАКАЗЧИКА).
Приоритет	Категория, используемая для определения относительной важности заявки. Приоритет базируется на влиянии и срочности и используется для определения требуемого времени обработки
Статус	Категория, показывающая текущую стадию жизненного цикла заявки
СУБД	Система управления базами данных
Третий уровень поддержки	Совокупность работ, нацеленных на решение проблем, не имеющих описания в документации к продуктам или базах знаний исполнителей. Поскольку предоставление таких работ требует доступа к исходным кодам и прочей закрытой информации, подобные работы обычно предлагает компания разработчик или третьи компании, оказывающие такую поддержку от имени разработчика.
Час	В данном документе часом называется рабочий час, если явно не указано иное
1С:АРМ ЦОП	Информационная система на платформе 1С:8.3 «Автоматизированное рабочее место Центра обслуживания потребителей»
1С:ЗУП	«1С:Зарплата и управление персоналом 8»
1С:УПП	«1С:Управление производственным предприятием»
1С:УАТ	«1С:Управление автотранспортом»

Договор № 306 от 14 апреля 2025 г.

Контакты

Запросы на обслуживание, запросы на изменения и сообщения об инцидентах следует направлять на электронный адрес samara@rarus.ru либо по факсу (846) 202-27-70.

Основной контакт ИСПОЛНИТЕЛЯ по рабочим и административным вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:

Кузьмин Максим Александрович, руководитель проектов, тел. (846) 202-27-70, kuzimm@rarus.ru

Основной контакт по рабочим и административным вопросам со стороны ЗАКАЗЧИКА:

Кочаевский Александрович Иванович Информационные Технологии
Савинья А. Ю., тел. (846) 34-25-990,

e-mail: SavinyhAY@ssk63.ru

Участники SLA и их функции

Участник SLA	Описание	Функции
Инициатор заявки	Любой сотрудник ЗАКАЗЧИКА, инициирующий заявку	Иницирует Заявки ЗАКАЗЧИКА. Принимает выполненные ИСПОЛНИТЕЛЕМ по Заявкам работы.
Сотрудник первой/второй линии поддержки ЗАКАЗЧИКА	Является полномочным представителем ЗАКАЗЧИКА при взаимодействии с ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках настоящего Соглашения.	Обрабатывает и согласовывает заявки от Инициаторов заявок и формулирует Задания ЗАКАЗЧИКА на выполнение работ ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Определяет объем и приоритет работ по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Контролирует сроки реакции по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА со стороны ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Организует процесс согласования заявок на изменение настроек и доработку функциональности системы с ключевыми пользователями системы. Согласует плановые сроки выполнения заявок и заданий ЗАКАЗЧИКА ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Согласует трудозатраты ИСПОЛНИТЕЛЯ по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА. Принимает и закрывает выполненные работы ИСПОЛНИТЕЛЕМ по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА. Принимает участие в решении спорных вопросов по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА. Контролирует сроки и качество выполнения работ по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА службой SD ИСПОЛНИТЕЛЯ согласно настоящего Соглашения.
Менеджер поддержки со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ	Является полномочным представителем при взаимодействии с ЗАКАЗЧИКОМ в рамках настоящего Соглашения	Обрабатывает заявки и задания ЗАКАЗЧИКА на выполнение работ. Участвует в дальнейшей процедуре работы по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА. Обеспечивает выполнение сроков реакции по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ. Устанавливает плановый срок выполнения по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА. Назначает Ответственных исполнителей за

Договор № 306 от 14» августа 2015 г.

		<p>выполнение работ.</p> <p>Участвует в процедуре согласования заявок на изменение настроек и доработку функциональности системы с ключевыми пользователями системы со стороны Заказчика.</p> <p>Контролирует процесс приема работ, переданных ИСПОЛНИТЕЛЮ.</p> <p>Принимает участие в решении спорных вопросов по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА.</p> <p>Предоставляет отчетность о выполненных за период заявок и заданий ЗАКАЗЧИКА представителю ЗАКАЗЧИКА.</p>
Ответственный Исполнитель	Сотрудник организации ИСПОЛНИТЕЛЯ, осуществляющей работоспособность корневого сервиса	<p>Принимает заявки от менеджера поддержки в работу.</p> <p>Принимает участие в предварительной оценке трудоемкости.</p> <p>Выполняет работы по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА.</p> <p>Оповещает Менеджера поддержки о результатах выполнении работ по заявкам и заданиям ЗАКАЗЧИКА.</p>

Срок действия соглашения

Настоящее соглашение вступает в силу с момента подписания договора и действует в течение его срока.

Структура сервисов

В данном пункте описаны выполняемые ИСПОЛНИТЕЛЕМ корневые сервисы, используемые пользователями ЗАКАЗЧИКА для выполнения своих бизнес-задач, а также требующиеся для их функционирования сервисы второго уровня поддержки.

Корневой сервис	Сервис второго уровня
<p>Техподдержка ИС «1С:ЗУП», «1С:УПП», собственной разработки «АРМ ЦОП», «1С:Управление холдингом»</p>	<p>Работа по заявкам для обеспечения работоспособности системы и отдельных ее функций.</p> <p>Обновление конфигураций ИС (вследствие изменений законодательства, изменения требований ЗАКАЗЧИКА к системе, исправление ошибок программного кода).</p> <p>Написание Технических Заданий ЗАКАЗЧИКА.</p> <p>Эскалация на первый уровень поддержки ИС.</p>

Гарантии и компенсации

В отношении работ устанавливается гарантийный срок, равный 4 (четырем) календарным месяцам от даты приемки работ, если при приемке работ не было оговорено иное.

Все особенности реализации, существенные для ЗАКАЗЧИКА, должны быть в явной форме отражены в Заявке или Задании на разработку. Если в Заявке или Задании на разработку явно не оговорены какие-либо требования ЗАКАЗЧИКА к реализуемому документу, отчету и т.п. (в том числе экранные формы, алгоритмы, выходные формы), то форма их реализации остается на усмотрение ИСПОЛНИТЕЛЯ.

В период действия договора не допускается внесение изменений в конфигурацию и программный код разрабатываемого ПС ЗАКАЗЧИКОМ или третьей стороной, кроме случаев, когда такие действия заранее оговорены с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

На качество работы корневых сервисов кроме работ ИСПОЛНИТЕЛЯ влияет также качество и доступность параметров ЗАКАЗЧИКА:

- Работоспособность и пропускная способность канала связи;
- Работоспособность оборудования серверов;

Договор № 306 от 14» апреля 2025 г.

- Работоспособность сетевого оборудования,
- Наличие доступного количества клиентских лицензий.

Поскольку ИСПОЛНИТЕЛЬ не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество работ взаимозависимых сервисов, оказанных третьими компаниями или ЗАКАЗЧИКОМ, при оценке качества работы ИСПОЛНИТЕЛЯ не учитываются простои и перебои в работе, связанные с этими зависимыми сервисами.

Указанные в данном соглашении гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность работ была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами разумного контроля ИСПОЛНИТЕЛЯ, - включая, но, не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
- неработоспособностью телекоммуникационных сетей и оборудования, находящихся за пределами зоны ответственности ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
- сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- действиями самого ЗАКАЗЧИКА или уполномоченных им лиц, включая использование ЗАКАЗЧИКОМ своего программного обеспечения;
- Проведение работ по обслуживанию серверов ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уведомление за 3 рабочих дня;

Обязательства ЗАКАЗЧИКА и ИСПОЛНИТЕЛЯ

Обязательства ЗАКАЗЧИКА

Для обеспечения возможности качественного выполнения работ ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках данного соглашения ЗАКАЗЧИК обязуется предоставить следующее:

- Право настройки возможности круглосуточного защищенного удаленного доступа к информационной системе для целей дистанционного мониторинга и оперативного решения проблем;
- Обеспечение четкого описания продуктов / работ и / или желаемого результата работы;
- Своевременное выделение всех ресурсов, необходимых для успешного выполнения работы;
- Предоставление оперативной информации и помощи, если требуется;
- Сохранение конфиденциальности любой информации, полученной от ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- Производство своевременных оплат за выполненные работы.

Обязанности ИСПОЛНИТЕЛЯ

- Выполнение задания с соответствующей квалификацией, внимательностью и предусмотрительностью;
- Выполнение работ в согласованные сроки;
- Выполнение обязательств, взятых перед ЗАКАЗЧИКОМ;
- Информировать ЗАКАЗЧИКА об отсутствии/наличии каких-либо обстоятельств или документов/методик, отсутствие или наличие которых, может повлиять на качество или сроки выполнения работ. Информирование ЗАКАЗЧИКА производится в устраивающей СТОРОНЫ форме (электронная почта, телефон);
- Информировать ЗАКАЗЧИКА об известных альтернативных способах решения поставленных задач и последствиях выбора каждого из предложенных вариантов. Информирование ЗАКАЗЧИКА производится в устраивающей СТОРОНЫ форме (электронная почта, телефон);
- Сохранение и защита конфиденциальной информации ЗАКАЗЧИКА.

Временные параметры обслуживания

Заявки и Задания ЗАКАЗЧИКА принимаются круглосуточно по электронной почте или факсу в соответствии с контактами, указанными в разделе Контакты, данного Соглашения.

Работы по заявкам и Заданиям ЗАКАЗЧИКА производятся по рабочим дням с 08-00 до 17-00

Договор № 306 от 14» апреля 2025 г.

московского времени, за исключением случаев, особо согласованных между ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть предварительно согласованы ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Процедуры обслуживания

Заявка должна содержать информацию, необходимую для ее выполнения (ФИО Инициатора заявки, адрес электронной почты Инициатора заявки, приоритет, содержание работ, скриншоты).

При поступлении заявки ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан обеспечить сроки реакции, согласно таблице 2 данного Соглашения.

Если работы по заявке лежат вне зоны ответственности службы SD ИСПОЛНИТЕЛЯ, заявка направляется сотруднику первой линии техподдержки SD ЗАКАЗЧИКА с обоснованием отказа в обработке.

При недостаточности и (или) неточности формулировки работ в заявке сотрудники SD ИСПОЛНИТЕЛЯ имеют право обратиться к инициатору заявки за дополнительной информацией.

Уполномоченный сотрудник SD ЗАКАЗЧИКА выставляет приоритет заявки в соответствии с критериями классификации приоритетов, указанных в таблице 1 на основании информации о степени влияния работ на эксплуатацию ИС.

Таблица 1

Приоритет	Описание
Критический	Инцидент останавливает критически важные бизнес - процессы ЗАКАЗЧИКА и обходной путь не возможен
Высокий	Инцидент не останавливает работу системы, но часть функций системы работает некорректно.
Обычный	Инцидент не мешает нормальному функционированию системы.
Низкий	Инцидент, по сути, является заявкой на изменение. Т.е. запрашиваемой функциональности в системе раньше не было.

Порядок выполнения работ по заявкам сотрудниками SD ИСПОЛНИТЕЛЯ регулируется приоритетом. В первую очередь принимаются в работу заявки с приоритетом «Критический», затем «Высокий», далее «Обычный» и «Низкий».

В зависимости от степени влияния работ по заявке на эксплуатацию ИС, уполномоченный сотрудник SD ЗАКАЗЧИКА может повысить или понизить приоритет заявок находящихся в очереди у ИСПОЛНИТЕЛЯ. Предложение об изменении приоритета должно быть рассмотрено менеджером SD ИСПОЛНИТЕЛЯ в кратчайший срок и подтверждено согласием или обоснованным отказом.

Перед выполнением работ по заявке сотрудник SD ИСПОЛНИТЕЛЯ обязан согласовать предварительную трудоёмкость и сроки выполнения работ. Работы по заявке выполняются только после получения подтверждения уполномоченным сотрудником SD ЗАКАЗЧИКА плановых трудозатрат и сроков выполнения.

По результатам выполнения работ, ответственный ИСПОЛНИТЕЛЬ оповещает инициатора заявки от SD ЗАКАЗЧИКА об их окончании.

Инициатор заявки обязан принять выполненные работы. Факт выполнения работ подтверждается почтовым сообщением или телефонным звонком в службу SD ИСПОЛНИТЕЛЯ. Работы считаются принятыми, если инициатор заявки не опроверг выполнение работ в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента извещения его о выполнении работ.

Уровни сервиса

Для Заявок в статусе устанавливается уровень сервиса в соответствии с таблицей 2

Таблица 2

Приоритет	Срок реакции
Критический	8 рабочих часов
Высокий	16 рабочих часов
Обычный	24 рабочих часа

Договор № 306 от 14» августа 2025 г.

Низкий	По согласованию
--------	-----------------

Время нахождения заявок на выполнение работ в работе регулируется согласованными плановыми сроками выполнения и трудоемкостью.

Изменение плановых сроков выполнения работ по заявке или заданию ЗАКАЗЧИКА и трудоемкости в обязательном порядке проходит повторное утверждение уполномоченным сотрудником SD ЗАКАЗЧИКА.

Отчетность

По истечении 3-х рабочих дней после окончания отчетного месяца ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предоставить отчеты о выполненных работах за предыдущий месяц.

Отчеты должны содержать перечень работ, выполненных по последнее число месяца включительно.

К оплате за отчетный период принимаются Заявки и Задания ЗАКАЗЧИКА, принятые в данном отчетном периоде.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО «ВЦ 1С-Рарус Самара»
Генеральный директор

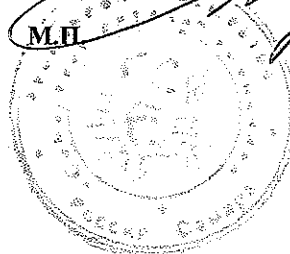
М.П.



А.Н. Мартынов/

ЗАКАЗЧИК
АО «ССК»
Генеральный директор

М.П.



В.С. Мухаметшин/