

# Договор на сопровождение программных продуктов

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор, в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по сопровождению программных продуктов (далее ПП): «\_\_\_\_\_», регистрационный номер: \_\_\_\_\_.

1.2. В объем сопровождения включаются следующие услуги:

1.2.1. настройки основных параметров ПП;

1.2.2. модификация, настройка и доработка ПП применительно к потребностям Заказчика;

1.2.3. обновление релизов конфигураций и программных файлов ПП;

1.2.4. консультации по работе с ПП с выездом Исполнителя на территорию Заказчика;

1.2.5. удаленное сопровождение (без выезда на территорию Заказчика);

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги в соответствии с перечнем, предусмотренным п.1.2 настоящего Договора. Указанные услуги оказываются Исполнителем только при соблюдении Заказчиком всех требований Лицензионного соглашения по ПП, указанного в п.1.1 настоящего Договора.

2.2. Стороны обязаны согласовывать дату и время выездов специалиста Исполнителя к Заказчику не менее, чем за \_\_\_\_\_ рабочих дня до выезда.

2.3. Специалист Исполнителя обязан прибыть к Заказчику в назначенный день и время.

2.4. В случае необходимости переноса даты и/или времени встречи Стороны обязаны сообщить об этом друг другу не позднее, чем за \_\_\_\_\_ рабочий день до назначенной встречи.

2.5. Исполнитель обязуется оказывать услуги, предусмотренные настоящим договором, в будние дни, с понедельника по пятницу, в период с 10ч до 20ч, но не более 8 (восьми) часов. Часы, выходящие за указанные рамки, считаются сверхурочными. В случае появления у Заказчика необходимости оказания Исполнителем услуг в сверхурочное время, а также в выходные и праздничные дни, оплата осуществляется по повышенным ставкам согласно п.4.6 настоящего Договора.

- 2.6. Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в размере и сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора.
- 2.7. Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг по настоящему Договору при невыполнении Заказчиком условий оплаты (см. раздел 4 настоящего Договора).
- 2.8. Исполнитель имеет право самостоятельно определять формы и методы оказания услуг, исходя из условий настоящего Договора и условий, созданных Заказчиком для оказания услуг Исполнителем. По усмотрению Исполнителя оказание услуг по Договору могут осуществляться вне территории Заказчика.
- 2.9. В случае выезда Исполнителя на территорию Заказчика, Заказчик обязуется обеспечить Исполнителю одно оборудованное компьютером рабочее место, необходимое для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором. Компьютер должен иметь доступ к сопровождаемым ПП и следующую конфигурацию:  
\_\_\_\_\_.
- 2.10. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 2.11. Заказчик обязуется подписывать Исполнителю Листы учета рабочего времени по мере их предоставления Исполнителем.
- 2.12. В процессе эксплуатации ПП Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных и журнала регистрации, указанных ПП, с тем, чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам.
- 2.13. Архивная копия, указанная в п.2.12 настоящего Договора, создается и хранится Заказчиком на магнитном носителе, отличном от носителя рабочей базы данных.
- 2.14. Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к ним на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

### **3. УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

3.1. Учет рабочего времени и оказанных услуг, указанных в п.1.2 настоящего Договора, ведется Сторонами путем составления Листов учета рабочего времени (далее ЛУРВ).

3.2. ЛУРВ содержит следующие сведения:

- дату оказания услуг;
- фамилию специалиста Исполнителя, оказавшего услуги;
- перечень оказанных услуг, включая удаленное консультирование;
- количество затраченного рабочего времени;
- замечания о недостатках по оказанным услугам.

3.3. Наличие подписи Заказчика в ЛУРВе означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени Исполнителя, подлежащего оплате Заказчиком. При указании продолжительности времени работы специалиста Исполнителя в ЛУРВах округление производится до 0,5-го часа в большую сторону.

3.4. По окончании календарного месяца Стороны составляют Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт), в котором на основании Листов учета рабочего времени отражаются все оказанные услуги, количество затраченного рабочего времени и стоимость оказанных услуг, определенная в порядке, зафиксированном в разделе 4 настоящего Договора.

3.5. По требованию Заказчика Исполнитель прилагает к Акту сдачи-приемки оказанных услуг Отчет об оказанных услугах, который содержит:

- перечень оказанных услуг в отчетном месяце;
- перечень услуг, перенесенных на следующий месяц;

3.6. При наличии претензий к Исполнителю Заказчик обязан в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней с момента получения Акта предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки оказанных услуг. Основанием для отказа от приемки оказанных услуг по настоящему Договору могут являться невыполнение требований, непосредственно указанных в Заявке, а также имеющиеся в ЛУРВах замечания о недостатках по оказанным услугам. После получения письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Заказчик и Исполнитель составляют в согласованные Сторонами сроки Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения или Исполнитель предоставляет Заказчику обоснование невозможности устранения указанных недостатков.

3.7. В случае непредоставления Заказчиком в срок, указанный в п.3.6 настоящего Договора, письменного мотивированного отказа от подписания Акта и невыполнения им требований п.3.4. настоящего Договора, считается, что Исполнитель сдал, а Заказчик принял оказанные услуги согласно Акту в полном объеме без претензий, и Заказчик обязан не позднее \_\_\_\_\_ рабочих дней с даты получения Акта произвести с Исполнителем окончательные расчеты.

3.8. Заказчик, обнаруживший в течение \_\_\_\_\_ дней после приемки услуг Исполнителя отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при приемке (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя.

3.9. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить недоделки и недостатки оказанных услуг.

## **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ**

4.1. Фактическая стоимость оказанных в течение календарного месяца услуг по настоящему Договору определяется на основании подписываемых Сторонами Листов учета рабочего времени.

4.2. Стоимость одного часа рабочего времени специалиста Исполнителя составляет \_\_\_\_\_ рублей. Сумма НДС не облагается (на основании ст.346.12 и 346.13 главы 26.2 НК РФ).

4.3. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях, на основании счетов, выставляемых Заказчику Исполнителем по завершению календарного месяца.

4.4. Оплата счетов производится Заказчиком в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней со дня выставления счета Исполнителем путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления суммы оплаты на расчетный счет Исполнителя.

4.5. Размер ставки за сверхурочные часы (п.2.5), за услуги, оказанные Исполнителем в выходные и праздничные дни по требованию и по согласованию с Заказчиком, а также за экстренные вызовы равен: \_\_\_\_\_.

4.6. Изменение стоимости \_\_\_\_\_ рабочего часа специалиста Исполнителя согласовывается с Заказчиком и фиксируется в подписываемом обеими Сторонами Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

5.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 года.

5.2. Настоящий Договор автоматически пролонгируется на следующий год, если ни одна из Сторон письменно не заявила о намерении прекратить или ограничить срок действия Договора.

5.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласованию Сторон с письменным уведомлением не менее, чем за \_\_\_\_\_ дней, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством РФ.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. При условии, что Заказчик выполняет принятые на себя обязательства, Исполнитель несет ответственность за профессиональное и качественное оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором.

6.2. Исполнитель гарантирует Заказчику, что, в течение срока действия настоящего Договора, в случае сбоя в созданных Исполнителем настройках ПП в процессе их эксплуатации все услуги по восстановлению работоспособности программы будут выполнены силами и за счет Исполнителя. Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации Исполнителю на восстановленной из архивной копии базе данных.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ПП в части, не подвергавшейся настройке Исполнителем. В данном случае все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за невозможное разрушение баз данных на компьютерах Заказчика, возникшее в результате сбоев электропитания, оборудования, невыполнения пользовательских инструкций (далее ПИ), созданных Исполнителем, или изложенных в руководстве пользователей, указанному в п.1.1 настоящего Договора, а также за невыполнение Заказчиком архивного копирования баз данных или журнала регистрации.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге и об их хозяйственной деятельности, технических разработках, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора, как во время действия, так и после завершения или прекращения действия настоящего Договора. Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового, коммерческого, технического (в т.ч. нормативно-технического) положения Сторон или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной и указана в предоставляемом другой Стороне Перечне конфиденциальных документов.

7.2. Стороны несут ответственность друг перед другом в рамках действующего законодательства за несанкционированную передачу третьим лицам конфиденциальной информации, определенной в п.7.1 настоящего Договора.

## **8. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

8.1. Стороны соглашаются о том, что с момента подписания настоящего Договора, все права в отношении методик, алгоритмов, программного кода, способов и приемов, разработанных и применяемых Исполнителем для получения результатов работ по настоящему Договору, принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории.

## **9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

9.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

9.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении \_\_\_\_\_ последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

## 10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем дополнительных переговоров по взаимному согласию Сторон.

10.2. При невозможности урегулирования в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в Арбитражном суде \_\_\_\_\_ в порядке, установленном законодательством РФ.

## 11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель	Заказчик
Юр. адрес: _____	Юр. адрес: _____
Почтовый адрес: _____	Почтовый адрес: _____
ИНН: _____	ИНН: _____
КПП: _____	КПП: _____
Банк: _____	Банк: _____
Рас./счёт: _____	Рас./счёт: _____
Корр./счёт: _____	Корр./счёт: _____
БИК: _____	БИК: _____

## 12. ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель \_\_\_\_\_ Заказчик \_\_\_\_\_