

Договор № 010223-ТП
на техническое обслуживание и поддержку сайта

г. Барановичи

01 февраля 2023г.

Общество с ограниченной ответственностью «Лайкит» в лице директора Дехтяра Егора Леонидовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», с одной стороны и в лице директора действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», с другой стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство выполнять работы по техническому обслуживанию и поддержке **сайта <https://>**

1.2 Периодом обслуживания является календарный месяц.

1.3 Заказчик ознакомлен и согласен с Тарифными планами и условиями технического обслуживания и поддержки сайта, действующими у Исполнителя на дату подписания договора (Приложение 1).

2. ПРАВА ЗАКАЗЧИКА

2.1 В любое время проверить ход и качество оказания услуг Исполнителя в рамках настоящего Договора, при этом, не вмешиваясь в деятельность последнего.

2.2 Требовать своевременного предоставления полной информации обо всех действиях, предпринимаемых Исполнителем по настоящему Договору.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

3.1 Предоставлять Исполнителю документы, материалы и иную информацию, необходимую для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору не позднее дня постановки задачи. В необходимых случаях Заказчик предоставляет специалистов для проведения консультаций с Исполнителем.

3.2 Подтвердить факт получения электронного сообщения от уполномоченного лица Исполнителя, содержащего информацию о выполненных работах в течение 1 (одного) рабочего дня.

3.3 Подтвердить факт принятия работ в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, следующего за днем направления электронного сообщения от уполномоченного лица Исполнителя, содержащего информацию о выполненных работах. В случае мотивированного отказа от принятия работ в указанный период предоставить в письменной форме мотивированное обоснование с перечнем допущенных Исполнителем нарушений и необходимыми доработками, заверенное подписью и печатью уполномоченного лица. При отсутствии уведомлений Заказчика о принятии либо об отказе в принятии результатов работ, соответствующие работы считаются выполненными надлежащим образом, а результат – принятым Заказчиком.

3.4 Принять от Исполнителя выполненные работы в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящего Договора.

3.5 Направить подписанный акт выполненных работ Исполнителю посредством сервиса podpis.by в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения оригинала акта посредством сервиса podpis.by.

3.6 Своевременно и в полном объеме производить оплату результатов работ в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящего договора.

3.7 В случае досрочного расторжения договора по желанию Заказчика оплатить выполненные работы на основании фактически затраченного времени, отраженного в Личном кабинете Заказчика и предоставленного Исполнителем.

3.8 В течение 7 (семи) рабочих дней со дня подписания настоящего договора пройти регистрацию на **podpis.by** для подписания актов выполненных работ **посредством сервиса podpis.by**.

3.9 Заказчик гарантирует, что у него имеется согласие субъектов персональных данных на их обработку, что персональные данные (далее – ПД) получены законными способами, а также обязуется своевременно довести до Исполнителя информацию в случае отзыва согласия на обработку ПД, если данные по такому субъекту находятся в обработке у Исполнителя.

4. ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1 Требовать от Заказчика своевременного предоставления документов, материалов и иной информации, необходимой для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

4.2 Привлекать к оказанию услуг третьих лиц без предварительного получения на то согласия Заказчика. При этом все права и обязанности перед Заказчиком по настоящему Договору остаются за Исполнителем.

5. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1 Качественно выполнять работы и оказывать Заказчику услуги.

5.2 Предоставлять Заказчику возможность в любое время проверить ход и качество выполняемых работ, оказываемых услуг в рамках выполнения настоящего Договора, согласно п.2.1.

5.3 Направить акт выполненных работ в течение 3 (трех) рабочих дней после окончания периода обслуживания посредством электронного сообщения Заказчику на адрес, указанный в реквизитах или

Ответственному лицу Заказчика. Направить оригинал акта выполненных работ в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания периода обслуживания **посредством сервиса podpis.by**.

5.4 Согласовывать с Заказчиком внесение необходимых для выполнения работ изменений в перечень работ по заявкам, этапы выполнения и технические требования в случае возникновения такой необходимости.

5.5 Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность ПД, соблюдать принципы и правила обработки ПД, предоставленных для выполнения работы по поручению Заказчика, а также осуществлять хранение ПД в форме, позволяющей определить субъект персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки ПД (а именно - выполнение порученной Заказчиком работы).

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

6.1 Стороны назначают своих представителей для решения всех вопросов в связи с выполнением работ по Договору (далее - Ответственные лица). Каждая из Сторон назначает в качестве Ответственного лица одного штатного сотрудника.

Со стороны Исполнителя: Менеджер по информационным технологиям Медушевская Мария Борисовна, тел: +375-29-555-55-71, e-mail: info@likeit.by.

Со стороны Заказчика:

6.2 Лица, не назначенные Сторонами в качестве Ответственных, не вправе вмешиваться в процесс согласования и приемки работ по Договору. Не допускается одностороннее увеличение Стороной количества Ответственных лиц и назначение в качестве Ответственных лиц внешних консультантов. При замене Ответственного лица Сторона обязана уведомить об этом другую Сторону не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до даты начала осуществления полномочий новым Ответственным лицом. Уведомление о смене ответственного лица должно содержать ФИО нового Ответственного лица, его должность, телефон и адрес электронной почты (e-mail).

6.3 В начале взаимодействия по настоящему Договору Ответственные лица согласуют один или два канала обмена электронными сообщениями для решения всех вопросов в связи с выполнением работ (Viber/Telegram/ Менеджер задач (<https://likeit.worksection.com>)).

6.4 При поступлении обращения от Заказчика Исполнитель в срок реагирования согласно условиям технического обслуживания (Приложение 1) приступает к предварительной оценке количества нормо-часов поступившей заявки, сроков выполнения работ и оговаривает с Заказчиком необходимые детали для постановки задачи и дальнейшего ее выполнения. **Предварительная** оценка нормо-часов и сроков **не является окончательной** в связи с возможными техническими сложностями, которые невозможно предусмотреть при оценке и которые могут повлиять на объем и сроки выполнения работ. В случае, когда для проведения более точной предварительной оценки поступившей заявки в рамках технической поддержки необходимо время специалиста для анализа ее технических характеристик, Исполнитель может порекомендовать, а Заказчик может воспользоваться тарифом «Диагностика ошибки по гарантии».

6.5 После согласования предварительной оценки нормо-часов и сроков Заказчик поручает выполнение заявки Исполнителю посредством электронного сообщения в Менеджере задач. Исполнитель приступает к постановке задачи и выполнению работ в период старта работ по достигнутому Заказчиком в каждый период обслуживания Тарифному плану.

6.6 В случае обнаружения в процессе выполнения работ обстоятельств, которые могут повлиять на объем и сроки выполнения этих работ (технические сложности, недостающая информация от Заказчика и пр.) Исполнитель приостанавливает выполнение работ, сообщает Заказчику о наступлении таких обстоятельств и согласует с ним новые сроки и объем выполнения работ.

6.7 Минимальное количество нормо-часов для постановки задачи по техническому обслуживанию и поддержке сайта составляет 4 (четыре) нормо-часа. При обращении Заказчика Исполнитель дает предварительную оценку количества нормо-часов поступившей заявки. В случае отсутствия минимального количества нормо-часов задача принимается к исполнению по мере освобождения специалистов в срок, который может составить не более 12 (двенадцати) рабочих дней при этом работы выполняются на условиях тарифа «МИНИ». По желанию Заказчика и при его односторонней оценке срочности задачи (только с пометкой «СРОЧНО» в тексте постановки задачи от Заказчика) работы по техническому обслуживанию и поддержке сайта могут быть выполнены в срок, оговоренный при оценке такой задачи, при этом применяется тариф «ФЛЕШ».

6.8 В случае направления Заказчиком заявки по гарантии, которая по итогам диагностики ошибки не является гарантийным случаем Исполнитель признает такую заявку необоснованной, а время, затраченное на такую диагностику признается принятым Заказчиком по тарифу «Диагностика ошибки по гарантии».

6.9 В течение каждого периода обслуживания Исполнитель направляет посредством электронного сообщения Заказчику информацию о готовности результата работ, содержащую наименование поставленных задач и сроках исполнения. Заказчик в течение 1 рабочего дня направляет сообщение, подтверждающее получение данного электронного сообщения и приступает к приемке выполненных работ. Срок приемки-передачи выполненных работ составляет 3 (три) рабочих дня со дня, следующего за днем направления электронного сообщения о готовности результата работ. При отсутствии уведомлений

Заказчика о принятии результатов работ либо мотивированного отказа от принятия результатов работ с соблюдением его письменной формы, соответствующие работы считаются выполненными надлежащим образом, а результат – принятым Заказчиком датой акта выполненных работ. Фактическое время выполнения поставленных задач включает время менеджмента проекта, которое может быть выделено как отдельная задача суммарно за период обслуживания.

6.10 В случае направления Заказчиком мотивированного отказа от принятия работ с соблюдением его письменной формы в срок приемки-передачи выполненных работ, Стороны обязуются в течение 5 (пяти) рабочих дней согласовать порядок и сроки устранения допущенных Исполнителем по его вине нарушений. Срок приемки-передачи выполненных работ по устранению допущенных по вине Исполнителя нарушений составляет 3 (три) рабочих дня с момента поступления электронного сообщения о готовности результата таких работ.

6.11 После окончания периода обслуживания все выполненные работы выставляются в акте выполненных работ. Акт выполненных работ составляется после принятия работ Заказчиком последним числом календарного месяца. Акт выполненных работ направляется посредством электронного сообщения или Ответственному лицу Заказчика, а также направляется оригинал посредством сервиса podpis.by. Акт выполненных работ может быть выставлен по согласованию с Заказчиком суммарно за несколько периодов обслуживания.

6.12 В случае нарушения сроков оплаты более чем на 20 календарных дней Исполнитель имеет право приостановить выполнение работ.

7. РАЗМЕР, СРОКИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1 Работы оказываются по ценам согласно действующим на момент начала периода обслуживания Тарифным планам Исполнителя и не облагаются НДС (согласно Главе 32 НК РБ).

7.2 Заказчик обязуется произвести оплату согласно акта выполненных работ в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Ответственным лицом Заказчика акта выполненных работ.

7.3 Исполнитель вправе требовать внесения предоплаты в размерах предварительной оценки количества нормо-часов поступившей заявки в случаях нарушения сроков оплаты (п. 7.2.) выполненных работ предыдущих периодов, заявки по тарифу «Диагностика ошибки по гарантии», а также в согласованных с Заказчиком размерах в случаях поступлении в работу индивидуальных работ по Техническому заданию, не относящихся к выполнению текущих заявок.

7.4 Расчеты производятся в белорусских рублях путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Код назначения платежа: 21101. Компьютерные услуги.

7.5 Основанием для оплаты работ является заключение настоящего договора и акты выполненных работ, выставленные Исполнителем.

7.6 После окончания периода обслуживания Исполнитель отправляет Заказчику акт выполненных работ за фактически выполненные работы, согласно достигнутого Тарифного плана.

7.7 В случае, когда количество нормо-часов по Тарифному плану «Мини» оказалось больше, чем количество фактически выполненных работ, оставшаяся разница часов не переносится на следующий период обслуживания.

8. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ

Стороны гарантируют, что:

8.1 На момент подписания настоящего Договора они не связаны какими-либо обязательствами с третьими лицами, которые могут вступить в противоречие с условиями настоящего Договора.

8.2 При выполнении своих обязательств по Договору не будут нарушены авторские, патентные и любые иные права и законные интересы Сторон и третьих лиц.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

9.1 За нарушение сроков оплаты выполненных работ (п. 7.2. Договора) Исполнитель вправе требовать с Заказчика уплаты пени в размере 0,15% от неуплаченной суммы, за каждый день просрочки.

9.2 За нарушение согласованных сроков выполнения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,15% от стоимости работ за каждый день просрочки, если просрочка произошла по вине Исполнителя.

9.3 В случае возможных претензий со стороны третьих лиц по вопросам авторских, патентных или любых иных прав на предоставленное Заказчику программное обеспечение, Исполнитель берет на себя обязательство самостоятельно урегулировать такие разногласия с третьими лицами, в том числе в судебном порядке при условии, что Заказчик незамедлительно уведомит Исполнителя о любых подобных претензиях и не будет пытаться самостоятельно их урегулировать.

9.4 Исполнитель не несет ответственности за допущенную задержку оказания услуг, если она была вызвана неготовностью персонала или технических средств Заказчика или ненадлежащим исполнением Заказчиком своих обязанностей.

9.5 Исполнитель не несет ответственность за содержание материалов, а также лексические и грамматические ошибки в текстовых материалах, предоставленных Заказчиком и размещенных в портале. Исполнитель несет ответственность за соответствие содержания материалов, размещенных в портале, содержанию материалов, предоставленных Заказчиком.

9.6 Заказчик несет полную ответственность за содержание информации, достоверность и законность распространения предоставленных Исполнителю Материалов, размещаемых на сайте. Все претензии в отношении Материалов со стороны третьих лиц, в том числе авторов, их наследников, правообладателей, должны быть урегулированы Заказчиком своими силами и за свой счет.

9.7 Во всех других случаях неисполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

9.8 Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при настоящих условиях обстоятельств, которые стороны не могли предвидеть и предусмотреть в ходе исполнения настоящего договора, при условии, что они непосредственно влияют на выполнение обязательств по настоящему Договору. В этом случае выполнение настоящего договора переносится на период, в течение которого будет действовать обстоятельства форс-мажора. При этом Сторона, попавшая под влияние обстоятельств непреодолимой силы, обязана уведомить о них другую сторону в течение 3 (трех) календарных дней со дня наступления таких обстоятельств. Факт наступления указанных обстоятельств и их продолжительность подтверждаются документом, выданным Белорусской торгово-промышленной палатой. Сторона, не уведомившая или несвоевременно уведомившая другую сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, лишается права ссылаться на их наступление. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают свыше одного месяца и делают невозможным исполнение договора, стороны заключают дополнительное соглашение о прекращении договора и урегулировании взаимных требований.

9.9 Стороны, получившие доступ к персональным данным, обязуются не раскрывать третьим лицам и не распространять ПД без согласия субъекта персональных данных. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по работе с ПД Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РБ. Ответственность перед субъектом персональных данных за действия Исполнителя несет Заказчик. Исполнитель, осуществляющий обработку ПД по поручению Заказчика, несет ответственность перед Заказчиком.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров между собой.

10.2 При невозможности разрешения споров, возникающих между Сторонами в связи с исполнением настоящего Договора путем переговоров, возникшие споры подлежат рассмотрению в Экономическом суде Республики Беларусь согласно действующему законодательству.

10.3 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует в течение 12 (двенадцати) месяцев, а в части неисполненных обязательств – до полного исполнения Сторонами условий Договора.

10.4 Настоящий договор пролонгируется на каждый последующий календарный год путем подписания дополнительного соглашения.

10.5 . Любое изменение, вносимое в настоящий договор, оформляется Дополнительным соглашением, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора и должно быть подписано сторонами.

10.6 . В случае изменения наименования, юридического или почтового адреса, банковских реквизитов, смены директора, лиц, уполномоченных на представление интересов в течение срока действия Договора, сторона, у которой произошли изменения, обязана письменно уведомить другую сторону и внести изменения путем подписания дополнительного соглашения.

10.7 . Стороны признают любую информацию, ставшую известной Сторонам при исполнении договора, а также касающуюся заключения и содержания договора, включая любые приложения и дополнения к нему, коммерческой тайной. Стороны обязуются сохранять конфиденциальный характер такой информации, не разглашая ее третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, когда такое раскрытие согласовано Сторонами в договоре или необходимо для целей исполнения договора, в течение 3 (трех) лет после завершения исполнения договора. Указанное положение не относится к общеизвестной или общедоступной информации, а также к случаям раскрытия информации для предоставления уполномоченным государственным органам на основании письменного запроса, когда такое предоставление является обязательным в соответствии с законодательством. Обе стороны обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации, и вправе раскрывать такую информацию третьей стороне только в том объеме, который необходим для совместной с третьей стороной реализации настоящего Договора. Обязанность доказательства нарушения положений настоящего пункта возлагается на сторону, заявившую о таком нарушении.

10.8 В рамках Договора Сторонам становятся известны сведения о сотрудниках. Стороны обязуются не использовать данные сведения для того, чтобы пытаться осуществить найм специалистов другой Стороны, прямо привлеченных к выполнению работ в течение срока действия Договора, а также в течение 2 (двух)

лет после его прекращения. В противном случае пострадавшая Сторона имеет право потребовать от Стороны, допустившей данное нарушение, уплаты штрафа. Сумма штрафа обсуждается сторонами отдельно, но не может быть менее 25% от суммы Договора и всех дополнительных соглашений к нему дополнительных соглашений к нему.

10.9 Стоимость и условия применения Тарифных планов устанавливается Исполнителем и может быть изменена. При этом Исполнитель обязан направить уведомление об изменении стоимости и условий применения Тарифных планов не позднее 15 календарных дней до их введения.

10.10 Каждая из Сторон имеет право на досрочное расторжение настоящего Договора с предварительным письменным уведомлением другой Стороны не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения договора.

10.11 Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. В таком случае Заказчик направляет в адрес Исполнителя письменное уведомление, с момента получения которого, Исполнитель приостанавливает работы.

10.12 При расторжении Договора по инициативе Исполнителя, Исполнитель обязан вернуть Заказчику оплаченный аванс, относящийся к следующему (следующим) за датой расторжения Договора периоду (периодам) обслуживания, в случае, если Заказчик произвел предоплату за следующий период обслуживания. За нарушение сроков возврата оплаченного аванса Заказчик вправе требовать с Исполнителя уплаты пени в размере 0,15% от неуплаченной суммы, за каждый день просрочки.

10.13 Договор и документы к нему, переданные посредством факсимильной связи и (или) электронной почты, имеют юридическую силу, если документы подписаны уполномоченными лицами и переданы посредством адресов электронной почты Заказчика и Исполнителя, указанных в Разделе 11 настоящего Договора.

Стороны обязаны обмениваться оригиналами подписанных документов на бумажных носителях по почтовому адресу либо в электронном виде, посредством ЭЦП. Обмен электронными документами осуществляется посредством сервиса **podpis.by**.

10.14 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

«Исполнитель»:

ООО «Лайкит»

«Заказчик»:

Юр и почтовый адрес: Республика Беларусь, Брестская обл.,
225409, г. Барановичи, ул. Куйбышева, 111, каб 211
УНП 291203739
р/с ВУ84 ОЛМР 3012 3000 9564 8000 0933 в ОАО
«Белгазпромбанк», ЦБУ №103 в г. Барановичи, ул. Советская,
119/1, БИК ОЛМРВУ2Х
Тел: 8-0163-633-638, +375-29-322-0020, e-mail:
info@likeit.by, Отдел разработки: +375-29-555-55-71 (e-
mail: mariya@likeit.pro), бух.: +375-29-5208136 (e-mail:
account@likeit.by)
Директор Дехтяр Е.Л.

Юр. и почтовый адрес:

УНП

р/с

« -БАНК

БИК

тел.:

e-mail: info@

в ЗАО

Тарифные планы на техническое обслуживание и поддержку сайта

Утверждены 30.11.2022г.

Уровень сервиса	Наименование тарифного плана				
	Мини	Старт	Оптимa	Бизнес	Флеш
Стоимость нормо-часа, BYN	62,00	59,00	56,00	52,00	110,00
Минимальный объем работ, нормо-часов	4	10,5	26,0	75,0	1
Скорость реагирования на обращения, раб. ч.	10	8	6	5	5
Старт работ в течение, раб. дней	12	8	6	5	1
Оплате подлежит фактическое время, ч.	4-10,0	10,5-25,5	26,0-74,5	75,0 и более	1 и более
Минимальная стоимость по Тарифу, BYN	248,00	619,50	1 456,00	3 900,00	110,00
Техническая поддержка по телефону/ в мессенджерах, личный менеджер	Да	Да	Да	Да	Да
Расширенная поддержка	Нет	Да	Да	Да	Да
Работа web-дизайнера, BYN за нормо-час	52,00				Нет
Диагностика ошибки по гарантии, BYN за н/ч	62,00				Нет
Дополнительный сервис:	Системная профилактика				
Лимит объема работ в месяц, нормо-часов	3 (2 раза в месяц по 1,5 н/ч)		6 (4 раза в месяц по 1,5 н/ч)		
Стоимость, BYN	240,00		480,00		

Условия технического обслуживания и поддержки сайта

1. Техническое обслуживание и поддержка сайта осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 17:00. Расширенная поддержка подразумевает техническое обслуживание с 9:00 до 17:00 (рабочие дни).
2. Уровень сервиса, а также основные данные о Тарифных планах содержатся в таблице.
3. **Минимальное количество нормо-часов для постановки задачи составляет 4 нормо-часа.**
4. Порядок выполнения работ:



5. При первом обращении Заказчика Исполнитель приступает к предварительной оценке количества нормо-часов поступившей заявки в течение 10 рабочих часов, а при поступлении последующих заявок - в период реагирования, соответствующий достигнутому Тарифному плану. После проведения предварительной оценки Заказчик письменно поручает выполнение задач согласно заявке Исполнителю либо, по своему усмотрению, продолжает сбор задач для расширения заявки. Предварительная оценка не является окончательной оценкой задачи.
6. Переход на каждый последующий Тариф происходит автоматически по мере достижения последующего минимального объема работ.
7. Тарифный план определяется в каждый период обслуживания следующим образом: в момент постановки задачи - по данным предварительной оценки для определения минимального объема соответствующего Тарифа. Уровень сервиса для последующих поставленных задач определяется достигнутым Тарифом. После окончания периода обслуживания время за фактически выполненные работы суммируется и определяется стоимость нормо-часа согласно минимальному объему работ. Любое время выполнения работ по каждой задаче без отметки «СРОЧНО» округляется до 0,5 часа в большую сторону. При достижении каждого последующего минимального объема работ весь объем фактически выполненных работ рассчитывается по достигнутому Тарифу.
8. Скорость реагирования на обращения и старт работ в следующий период обслуживания сохраняется на уровне достигнутого в предыдущем месяце Тарифа до тех пор пока не произойдет переход на более высокий уровень сервиса по следующему Тарифу.
9. По желанию Заказчика и при его односторонней оценке срочности задачи (только с пометкой «СРОЧНО») работы по техническому обслуживанию и поддержке сайта выполняются согласно Тарифу «ФЛЕШ». При этом любое время выполнения работ по каждой такой задаче округляется до полного часа в большую сторону.
10. Тариф «Мини» подразумевает минимальное количество часов – 4 нормо-часа. В случае когда количество нормо-часов любых фактически выполненных работ за период обслуживания оказалось

меньше 4 нормо-часов оставшаяся разница часов не переносится на следующий период обслуживания и выставляется акт выполненных работ на минимально возможное время (4 ч.).

11. Для проведения регламентных работ по закрытию периода обслуживания, своевременного предоставления отчетов и актов выполненных работ в последний рабочий день месяца прием заявок и постановка задач не осуществляется. Обращения, заявки и поставки задач в этот день считаются поступившими в обработку следующим рабочим днем.
12. **Работы по диагностике ошибки по гарантии** подразумевают процедуру оценки поступившей заявки по гарантийному обслуживанию на ее соответствие гарантийному случаю. При обращении Заказчика, находящегося на гарантийном обслуживании, с ошибкой, которая впоследствии признана не гарантийным случаем, данное обращение признается необоснованным, а фактически затраченное время по данному Тарифу признается принятым Заказчиком и подлежащим оплате. Любое время выполнения работ по каждой такой задаче округляется до полного часа в большую сторону. Данный Тариф также может использоваться для проведения процедуры анализа поступившей заявки по технической поддержке.
13. **Системная профилактика** направлена на выявление проблемных мест в работе сайта. Профилактика выполняется Исполнителем в рамках договора на техническое обслуживание и поддержку сайта по Заявке на данную работу, направленной Заказчиком. В зависимости от размера сайта Исполнитель рекомендует Заказчику необходимый лимит объема работ в месяц. В процессе работ ведется лог выявленных проблем, который передается Заказчику по окончании системной профилактики. В случае, когда лимита объема работ в месяц оказалось недостаточно для проведения полной профилактики, Исполнитель уведомляет Заказчика о выполненных работах и о необходимости приобретения дополнительного времени для продолжения профилактики. Если Заказчик решает продолжать профилактику, то дополнительное время сверх лимита объема работ оплачивается по стоимости нормо-часа согласно тарифу «Мини».

Работы, проводимые в рамках профилактики:

- Контроль создания актуальной резервной копии в рамках дискового пространства (2 или 4 раза в месяц соответственно);
- Мониторинг доступности сайта (используется внешний сервис);
- Анализ медленных запросов SQL и запросов, выдающих большое количество данных;
- Контроль продления срока действия домена, хостинга, SSL сертификата;
- Проверка ресурсов сервера (диск, CPU, память);
- Контроль внутренних ресурсов сервера (место на диске, загрузка).

Заказчик ознакомлен и согласен с условиями и тарифами технического обслуживания и поддержки сайта.

Электронный документ подписан ЭЦП уполномоченного лица каждой из Сторон с помощью сервиса podpis.by