ДОГОВОР № И284 от 19 июня 2020 г.

НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

ООО "ПРОФ-СЕРВИС", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Давлетгареева Динара Марсовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и АО "УЭС", именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Давлетгареева Фарита Фатиховича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые совместно «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1.ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ЗАКАЗЧИК поручает, а ИСПОЛНИТЕЛЬ принимает на себя обязательства по сопровождению программного продукта(-ов) (далее Системы).

1.2. Под сопровождением понимается перечень услуг, выполняемых Исполнителем, направленных на информационно-консультационную поддержку работы Системы Заказчика, для обеспечения ее работы в соответствии с функциональными возможностями Системы, документированными производителем Системы и выполнением настроек системы для исполнения требований Заказчика по расширению функциональных возможностей Системы.

1.3. Перечень и объем услуг, состав Системы, условия оказания и качество услуг определяются в дополнительном приложении к договору – Соглашение об уровне обслуживания (Приложение № 1), далее Соглашение, являющееся неотъемлемой частью договора.

1.4. Исполнитель оказывает услуги по сопровождению программных продуктов 1С: Предприятие в соответствии с договором коммерческой концессии с ООО «Софтехно» (правообладатель от фирмы «1С») от 18.03.2012 года.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Обеспечивать гарантированный уровень объема и качества оказываемых услуг в соответствии с Соглашением.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1.Своевременно и в полном объёме оплачивать счета за услуги по сопровождению Системы, выставленные Исполнителем, согласно порядку, описанному в пунктах 4 и 5 настоящего Договора.

2.2.2. Своевременно обеспечивать Исполнителя всем необходимым для выполнения обязательств последнего, согласно настоящему Договору (документы, материалы, пропуска) за свой счет.

2.2.3. Обеспечить свободный доступ представителей Исполнителя к оборудованию и информации, которые являются необходимыми для предоставления услуг по Договору, включая предоставление терминального доступа к серверу приложений Системы.

2.2.4. Обеспечить своевременное присутствие своих сотрудников, ответственных за формулировку требований к выполняемым услугам, за сдачу-приемку работ, включая консультационные услуги, выполняемые Исполнителем в соответствии с п. 3 настоящего Договора.

2.2.5. Обеспечить своевременное и полное выполнение требований, предусмотренных Соглашением об уровне обслуживания, и дополнительных предписаний Исполнителя, направленных на обеспечение работы Системы.

2.2.6. Ежедневно создавать архивную копию базы данных с тем, чтобы исключить потерю данных по не зависящим от Сторон причинам.

2.2.7.Заказчик обязан иметь действующий договор информационно-технологического сопровождения (ИТС).

2.3. Установленный в пп.2.1 – 2.2 настоящего Договора перечень обязательств Сторон не освобождает Стороны от иных обязанностей, установленных настоящим Договором.

3.ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Среди специалистов Заказчика должен быть выделен сотрудник, который на период действия Договора будет выполнять обязанности Администратора Системы (в дальнейшем – Администратор).

3.2. Среди специалистов Исполнителя выделяется сотрудник, который на период действия Договора будет выполнять обязанности Менеджера по сопровождению Системы (в дальнейшем – Клиент-менеджер). В обязанности Клиент-менеджера входит: прием сообщений об ошибках и потребностях пользователя (далее – Заявок), назначение сотрудника Исполнителя для решения вопроса, ведение взаимодействия с Администратором по порядку выполнения Заявки.

3.3. Перечень оказываемых услуг определяется на основании выбранных условий, закрепляется Соглашением об уровне обслуживания в приложении Параметры обслуживания (Приложение 1.1) и является абонентским обслуживанием.

3.4. Заявка может быть инициирована Администратором в течение времени, указанного в Соглашении как время доступности сервиса, путем телефонного звонка в офис Исполнителя, либо отправки сообщения по

электронной почте/факсу. Контактные номер телефона и адрес электронного почтового ящика указываются в Соглашении.

3.5. Заявка на выезд также может быть инициирована Клиент-менеджером с целью проведения необходимых плановых регламентных работ, предусмотренных условиями сопровождения.

3.6. Исполнитель не может нести ответственность за выполнение заявки, переданной специалисту Исполнителя при личной встрече или по звонку на мобильный телефон специалиста.

3.7. Сроки начала работ по Заявке определяются на основании условий, указанных в Соглашении.

3.8. Факт оказания услуг подтверждается подписанной формой «Отчет о проделанной работе», которая заполняется Специалистом совместно с Администратором. В отчете фиксируются выполненные работы и затраченное время. Подписание отчета со Стороны Заказчика означает приемку работ, указанных в данном отчете. В случае, если работы принимаются, но есть замечания к процессу выполнения или к результату, Администратор Системы должен их указать в поле Замечания.

3.9. Если после выполнения работ форма «Отчет о проделанной работе» не подписана, Клиент-менеджер связывается с Администратором для подтверждения факта оказания Услуг. Если Заказчик не может предоставить мотивированный отказ от приемки работ по Заявке, работы также считаются принятыми.

4. СТОИМОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Стоимость услуг определяется на основании выбранных условий и уровня обслуживания и закрепляется Соглашением об уровне обслуживания Приложения 1.1 Параметры обслуживания.

4.2. Стоимость предоставления Исполнителем дополнительных услуг, не указанных в Соглашении, или в объеме, превышающем закрепленного в Параметрах обслуживания Приложении 1.1, определяется на основании действующего прейскуранта Исполнителя. Необходимость и стоимость их предоставления в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком.

4.3. В стоимость услуг не входит стоимость запасных частей и расходных материалов.

4.4. Исполнитель вправе изменить стоимость услуг по данному договору, известив Заказчика об изменении цен за 15 дней до начала вступления в действие новых расценок.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И СДАЧИ УСЛУГ

5.1. За абонентское обслуживание, осуществляемое Исполнителем в соответствии с условиями настоящего договора, Заказчик оплачивает Исполнителю в течение всего срока действия договора стоимость абонентского обслуживания в размере, определенном в Приложении 1. Соглашение об уровне обслуживания.

5.2. Абонентская плата выплачивается в соответствии с суммой, указанной в Приложении 1.1, вне зависимости от фактического объема услуг, оказанных Исполнителем в оплачиваемом месяце.

5.3. Оплата работ Исполнителя, оказанных сверх объема абонентского лимита, производится согласно выставляемым Заказчику счетам не позднее 3 рабочих дней с момента выставления счета.

5.4. Расчеты по абонентскому обслуживанию производятся Заказчиком не позднее 1 (первого) числа оплачиваемого месяца путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.

5.5. Исполнитель вправе не приступать к выполнению своих обязательств до поступления денежных средств на свой расчетный счет.

5.6. Платежи по настоящему Договору производятся в рублях Российской Федерации.

5.7. Оказание Услуг подтверждается подписанием Сторонами Акта сдачи-приемки услуг. Акт сдачи-приемки услуг подписывается Сторонами по факту регистрации договора в Фирме «1С».

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную положениями настоящего Договора и действующим гражданским законодательством РФ.

6.2. Устранение неисправностей и сбоев Системы, возникших в результате нарушений правил эксплуатации или неправильных действий Заказчика, осуществляется по согласованию с Заказчиком и за счет Заказчика в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя.

6.3. Все спорные вопросы Стороны решают путем переговоров, а в случае неразрешимых разногласий в Арбитражном Суде Республики Башкортостан.

6.4. В случае задержки платежа Заказчик выплачивает Исполнителю пени в размере 1% от величины неоплаченной суммы за каждый день просрочки. В случае задержки платежей более 30 дней Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор с обязательным письменным уведомлением Заказчика без возврата уплаченных Заказчиком сумм.

6.5. В случае невыполнения Исполнителем своих обязательств в соответствии с показателями качества, определенными в Соглашении, Исполнитель обязуется производить компенсацию снижения качества Заказчику в соответствии с условиями и размерами, определенными в Соглашении.

6.6. В остальных случаях, не описанных данным Договором, стороны несут ответственность в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

7. УСЛОВИЯ И СРОКИ ДЕЙСТВИЯ

7.1. Договор вступает в силу с 01.07.2020 и действует до 31.12.2020 года. В случае, если ни одна из Сторон не заявит о его расторжении до истечения срока действия, срок действия Договора автоматически пролонгируется на следующие шесть месяцев.

7.2. Договор может быть расторгнут одной из Сторон с уведомлением другой Стороны не позднее 20-ти (двацати) дней до даты расторжения.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось прямым следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

8.2. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий экстраординарной природы, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить любыми средствами. Сторона, нарушающая сроки выполнения своих обязательств по настоящему Договору, не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, если такое нарушение возникло до наступления обстоятельств непреодолимой силы.

8.3. Наступление форс-мажорных обстоятельств влечет увеличение срока исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору на период действия таких обстоятельств.

8.4. При наступлении и прекращении указанных в п.8.1 настоящего Договора событий чрезвычайного характера Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна в течение 10 (десяти) календарных дней письменно известить другую Сторону, приложив к этому извещению документ, выданный Торгово-Промышленной палатой государства, на территории которого возникли такие события чрезвычайного характера, подтверждающий факт наступления (прекращения) таких событий.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Каждая из Сторон по настоящему Договору обязуется соблюдать конфиденциальный характер условий и положений настоящего Договора, а также любой физической, технической, экономической, финансовой, маркетинговой и иной информации, относящейся к каждой из Сторон и к предмету настоящего Договора («Конфиденциальная информация»), и не разглашать подобную информацию любым третьим лицам без согласия другой Стороны по настоящему Договору, кроме случаев, когда такая информация уже была известна такому лицу, либо доведена до всеобщего сведения без вины такой стороны, либо когда такое разглашение требуется в соответствии с законодательством РФ.

10. ПРОЧИЯ УСЛОВИЯ

10.1. Исполнитель не несет ответственности за потерю информации в базе данных Заказчика, обусловленную выходом из строя оборудования или сбоя в работе программного обеспечения. В случае необходимости проведения работ по восстановлению информации в базе данных или настроек для работы с оборудованием, Исполнитель проводит такие работы по согласованию с Заказчиком и за счет Заказчика согласно действующим на тот момент тарифам и условиям Исполнителя по согласованию с Заказчиком.

10.2. Исполнитель вправе отказаться от выполнения условий настоящего Договора в случае отсутствия у Заказчика договора информационно-технологического сопровождения (ИТС).

10.3. 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.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Любые споры, возникающие при исполнении, изменении или расторжении настоящего Договора, Стороны будут пытаться разрешить путем переговоров в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения одной из Сторон к другой Стороне. Если в ходе переговоров в течение указанного выше времени разрешить спор не удается, каждая из Сторон вправе передать его на рассмотрение в Арбитражный суд Республики Башкортостан.

12. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

12.2. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

Список Приложений:

Приложение №1 – Соглашение об уровне обслуживания

Приложение №1.1 – Параметры обслуживания.

12.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, только если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон, в этом случае они являются его неотъемлемой частью.

12.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они заключены в письменной форме, путем обмена документами посредством факсимильной связи или электронной почты, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору. Документы, представляемые в электронном виде, заверяются электронной цифровой подписью уполномоченных должностных лиц. Подписи уполномоченных представителей сторон на документах, переданных по факсимильной связи, имеют силу собственноручных.

Документы направляются по следующим телефонам и электронным адресам: +7 (347) 222-20-21, zakaz@soft-servis.ru.

Изменения и дополнения вступают в силу с момента подписания документов уполномоченными лицами и обмена подписанными экземплярами.

Ответственность за получение сообщений и уведомлений вышеуказанным способом лежит на получающей Стороне. Сторона, направившая сообщение, не несет ответственности за задержку доставки сообщения, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи, действия/бездействия провайдеров или иных форс-мажорных обстоятельств. По желанию одной из Сторон копия настоящего Договора может быть оформлена на бумажном носителе, заверена подписями и печатями Сторон.

В случае возникновения спора между Сторонами о некорректности электронной цифровой подписи (в том числе, компрометации электронной цифровой подписи) или о подписании документа неуполномоченным лицом, доказывание таких обстоятельств осуществляет Сторона, сделавшая подобное заявление.

12.5. После подписания изменений или дополнений к настоящему Договору все предыдущие соглашения утрачивают свою силу.

12.6. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регулируются действующим гражданским законодательством РФ.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

ЗАКАЗЧИК	ИСПОЛНИТЕЛЬ
АО "УЭС"	ООО "ПРОФ-СЕРВИС"
ИНН: 0270016033	ИНН: 0276095666
КПП: 027001001	КПП: 027401001
Банк: БАШКИРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8598 ПАО СБЕРБАНК, Г. УФА	Банк: БАШКИРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8598 ПАО СБЕРБАНК, Г. УФА
Р/счет: 40702810106000037763	Р/счет: 40702810906000000220
Корр.счет: 30101810300000000601	Корр.счет: 30101810300000000601
БИК: 048073601	БИК: 048073601
Факт. адрес: 453700, Башкортостан Респ, Учалинский р-н, Учалы г, дом 1	Факт. адрес: 450022, Башкортостан Респ, Уфа г, Менделеева ул, дом № 134/7
Юрид. адрес: 453701, Башкортостан Респ, Учалинский р-н, Учалы г, Энергетиков ул, дом 1	Юрид. адрес: 450022, Башкортостан Респ, Уфа г, Менделеева ул, дом № 134, корпус 7
Тел.: 8(34791) 2-19-48, 6-09-71	Тел.: 7 (347) 222-20-21
Директор _____ Давлетгареев Фарит Фатихович	Директор _____ Давлетгареев Динар Марсович
М.П.	М.П.

Приложение №1
К договору № И284 от 19 июня 2020 г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.ЦЕЛЬ КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

1.1. Целью комплексного абонентского сопровождения является обеспечение работы Системы Заказчика в соответствии с функциональными возможностями, документированными производителем Системы, и выполнение настроек в соответствии с требованиями Заказчика по расширению функциональных возможностей Системы.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Для достижения целей соглашения об уровне обслуживания Исполнитель оказывает следующие Услуги по сопровождению настроенной конфигурации программного продукта (далее – Система):

2.1. «Базовые сервисы абонентского сопровождения программ 1С»:

№	Работы	Тариф	
		1С:КП Базовый	1С:КП ПРОФ
1	**Доступ к официальной поддержке**		
	Доступ к обновлениям программных продуктов «1С:Предприятие» https://portal.1c.ru	Неограниченно	Неограниченно
	Линия консультаций фирмы «1С». 8(495) 956-11-81 с 10.00 до 18.00 по рабочим дням, e-mail: v8@1c.ru	1 раз в месяц	Неограниченно
2	**Плановое обслуживание сервис-инженером**		
	Обновление платформы и типовых конфигураций «1С:Предприятие», диагностика состояния информационной базы, создание архивной копии, проверка работоспособности подключенных сервисов	----	1 раз в месяц, согласно условиям типового соглашения*
	Установка, настройка Информационной системы 1С:ИТС, проверка доступа к интернет-версии, обучение пользованию. https://its.1c.ru	----	Однократно при начале сопровождения
	Ознакомление с новыми материалами Информационной системы 1С:ИТС и подборка консультационно-методических материалов по запросу пользователя.	----	1 раз в месяц
	Удаленное консультирование Заказчика по работе с 1С: КП ПРОФ	----	1 раз в месяц
	Обучение практическому использованию 1С: КП ПРОФ пользователей Заказчика	----	1 раз в месяц
	Проверка настройки интернет-поддержки в программе 1С.	----	Однократно при начале сопровождения
	Ознакомление с возможностями сервисов, включенных в тариф: «1С-Отчетность», «1С-ЭДО», «1С:Контрагент» и др. Демонстрация новых возможностей сервисов.	----	1 раз в месяц
	Установка обновления платформы "1С:Предприятие" на 1 рабочем месте пользователя (в случае выхода обновления)	----	1 раз в месяц
	Установка одного релиза обновления одной типовой конфигурации на 1 рабочее место (в случае выхода обновления)	----	1 раз в месяц
	Прочие услуги: продажа и установка программ и дополнительных лицензий «1С:Предприятие», подключение и настройка сервисов 1С:КП, настройка программ 1С, адаптация и модификация программ 1С под потребности пользователя, демонстрация и обучение по работе с программами «1С:Предприятие» и сервисами 1С:КП, обновление нетиповых конфигураций, тестирование и исправление информационных баз и др.	Доп. плата согласно текущего прайс-листа, либо после оценки специалистами.	Доп. плата согласно текущего прайс-листа, либо после оценки специалистами.
3	**Услуги «Центра поддержки 1С»**		

	Линия консультаций (ЛК) партнера по телефону или электронной почте.	----	- **Минимальный тариф** (60 минут) отдельно доплачивается: - **Оптимальный** тариф, - **ВИП** тариф.
4			
	Электронная версия журнала «БУХ.1С» https://its.1c.ru/personal (в личном кабинете на сайте ИТС)	Включено	Включено
	Электронный сувенир делового назначения (электронные книги, аудио- и видеозаписи), (в личном кабинете на сайте ИТС)	----	Включено
5	**Доступ к сервисам 1С:ИТС**		
	1С:Контрагент Автоматическое заполнение реквизитов контрагентов в различных документах и быстрая проверка информации о контрагентах	----	- 7200 автозаполнений; - 360 «Досье контрагента
	1С:Отчетность Быстрая и удобная подготовка и отправка регламентированной отчетности из программ 1С	----	1 ИП или 1 ЮЛ + неограниченное количество обособленных подразделений для сдачи ФНС
	1С-ЭДО / 1С-Такском Обмен счетами-фактурами и другими юридически значимыми документами с поставщиками, покупателями и прочими контрагентами в электронной форме из программ 1С	Отправка — 50 комплектов документов в месяц Получение — неограниченно	Отправка — 100 комплектов документов в месяц Получение — неограниченно
	Информационная система 1С:ИТС Самый полный информационный ресурс для людей, которые работают с программами 1С — справочники, методики, руководства, консультации по программам и законодательству	Ограниченный доступ	Неограниченно
	Отвечает аудитор Персональные письменные консультации от экспертов и аудиторов фирмы «1С» по вопросам бухгалтерского, налогового и кадрового учета	----	Неограниченно
	1С-Коннект Корпоративный чат и оперативная поддержка пользователей программ 1С	Для всех пользователей – подключение к любым линиям поддержки вендоров и одной линии поддержки обслуживающего партнера	Для двух пользователей — подключение к любым линиям поддержки обслуживающего партнера и вендоров. Для всех пользователей –подключение к любым линиям поддержки вендоров и одной линии поддержки обслуживающего партнера
	1С:Облачный архив Автоматическое резервное копирование информационных баз в облачное хранилище	----	20 Gb дискового пространства (20-30 копий баз данных)
	1С:Линк Доступ через интернет к программам 1С, установленным на компьютере пользователя	----	Доступ к двум информационным базам 1С, любое количество пользователей (по числу приобретенных клиентских

			лицензий «1С:Предприятия»)
	1С:Сверка Автоматическая сверка счетов-фактур с контрагентами	Неограниченно	Неограниченно
	1С:ДиректБанк Отправка платежей и получение выписок напрямую из 1С, без переключения в «Клиент-банк»	Неограниченно	Неограниченно
	1С:Предприятие через Интернет Облачный сервис для работы с программами 1С через интернет	- Количество доступных баз – 1, - Количество пользователей (сеансов) – 2, Одна программа на выбор, кроме "1С:КА 2.0", "1С:Бухгалтерия 8 КОРП", "1С:Бухгалтерия СПЕЦ (лом+шкуры)", "1С:Касса", "1С:ERP"	- Количество доступных баз - 10, - Количество пользователей (сеансов) – 5, - Любые программы, кроме "1С:КА 2.0", "1С:Касса", "1С:Бухгалтерия 8 КОРП", "1С:Бухгалтерия СПЕЦ (лом+шкуры)", "1С:ERP"
	1С:Подпись Получение квалифицированного сертификата электронной подписи для обмена юридически значимыми электронными документами	----	Одна лицензия для оформления квалифицированного сертификата
	1С:Номенклатура Загрузка карточек товаров в «1С:Предприятии 8» из стандартизированного каталога	5 000 карточек	10 000 карточек
6	**Доступ к Информационной системе 1С:ИТС**		
	Методические материалы по настройке и эффективному использованию программ 1С	+	+
	Рекомендации по разработке и администрированию программ 1С	+	+
	Справочники по бухгалтерскому и налоговому учету в программах 1С	-	+
	Справочники по налогам и взносам	-	+
	Справочники по составлению бухгалтерской и налоговой отчетности, а также отчетности по страховым взносам в программах 1С	-	+
	Справочник по электронному документообороту и его применению в программах 1С	-	+
	Справочник по универсальному передаточному документу и его применению в программах 1С	-	+
	Справочник по универсальному корректировочному документу и его применению в программах 1С	-	+
	Справочники по кадрам и ведению кадрового учета и расчетов с персоналом в программах 1С	-	+
	Помощники расчетов отпускных, командировочных и различных пособий	+	+
	Правовой справочник руководителя по ведению бизнеса	+	+
	Справочник по договорам и налоговым последствиям при их заключении	-	+
	Справочник по контрольно-кассовой технике и ответы на распространенные вопросы по ее использованию	+	+
	Ответы аудиторов и экспертов на вопросы пользователей 1С:ИТС по бухгалтерскому учету, налогообложению и кадровым вопросам	+	+
	Ответы специалистов фирмы 1С на вопросы по программе	+	+

	Нормативно-правовая база «1С:Гарант»	-	+
	Комментарии экспертов фирмы «1С» к законам, письмам и решениям судов	+	+
	Бухгалтерская периодика и электронные версии книг издательства «1С-Паблишинг»	-	+

Ограничения, *типовые условия соглашения:

- Использование типовой конфигурации «1С:Предприятие».
- Работы по обновлению и сопровождению «1С:Предприятия» производятся для одного программного продукта, для одной информационной базы, на одном рабочем месте пользователя.
- Временные затраты на проведение работ не превышают 1 (одного) часа.
- Работы проводятся сервис-инженером ИТС на выезде к заказчику или удаленно в зависимости от выбранного способа доставки и тарифа;

2.1.2 Услуги «Центра поддержки 1С» – оказание консультаций по использованию Системы и решение вопросов путем телефонных консультаций или удаленного подключения.
Количество обращений и длительность консультаций фиксируется специалистами Центра поддержки в автоматизированной системе Исполнителя и предоставляется Заказчику по запросу.
Консультации считаются с шагом в 15 минут, округление производится по правилам арифметики. 1 консультация – минимум 15 минут.
Консультации производятся по участкам Системы, которые работают в соответствии с типовыми возможностями Системы и не подвергались серьезным изменениям.
В случае, если информационная система, по которой производится обращение, не соответствует актуальному релизу ПП 1С, исполнитель вправе рекомендовать приведение системы к актуальному релизу.
Лимит обращений в Центр поддержки 1С ограничивается выбранным тарифом по ЛК в Приложении 1.1. Параметры обслуживания.

Существуют следующие тарифы по ЛК:

Услуга	Тарифы		
	Минимальный	Оптимальный	ВИП
Консультирование и индивидуальное обучение пользователей на реальных данных организации (удаленное подключение)	60 минут/мес.	60 минут/мес.	120 минут/мес.
Помощь в закрытии месяца (периода), анализ ведения учета , исправление ошибок (удаленное подключение)	-	+	+
Опция «Квартальная отчетность» Не используемые минуты не сгорают в течение 3х месяцев	-	+	+

2.1.3. Консультация производится по следующим темам:
1) Консультации по работе основных механизмов типовых конфигураций фирмы 1С (документы, справочники, отчеты, обработки, регистры, константы);
2) Вопросы по выбору документа для решения конкретной поставленной задачи;
3) Вопросы по разъяснению использования реквизитов документов, обработок, отчетов;
4) Комментарии к служебным сообщениям программы (информационным и сообщениям о типовых ошибках);
5) Консультации по настройке параметров работы системы. Ответ на четко поставленный вопрос. Настройка по телефону не производится;
6) Консультации по изменениям в релизах конфигураций и отчетности;
7) Консультации по правильному использованию возможностей конфигурации для решения конкретной задачи;
8) Консультации по обновлению релизов программных файлов и конфигураций;
9) Консультации по настройке выгрузки из одного программного продукта в другой. Ответ на четко поставленный вопрос. Настройка по телефону не производится;
10) Консультации по настройке обмена, установки обновлений;
11) Моделирование работы системы, поиск, локализация и диагностика причин ошибок. Проведение совместных работ по исправлению;

12) Совместное проведение регламентных операций (закрытие месяца, расчет себестоимости, расчет заработной платы, подготовка отчетности);
13) Рекомендации по оптимизации ведения учета с учетом методологии 1С;
14) Проверка по запросу отдельных участков ведения учета;
15) Проведение регламентных операций: тестирование, исправление баз данных;
16) Устранение ошибок бизнес-логики информационных объектов.

Ситуации, выходящие за рамки Центра поддержки 1С:
1) Консультации по конфигурированию или программированию (Пример: настроить права пользователя, добавить новый отчет);
2) Консультации по настройке сети, операционной системы, конфигурации оборудования, основам компьютерной грамотности;
3) Консультации по ведению налогового и бухгалтерского учета вне программного продукта (Например, какой метод списания себестоимости лучше выбрать).
В случае, если вопрос выходит за рамки категории услуги «Центр поддержки 1С», Администратор системы может инициировать заявку на дополнительные услуги.

2.2. Доступ к сервисам 1С:ИТС
Подключение дополнительных сервисов требует выполнения работ по настройке ИС, которые могут быть выполнены сервис-инженером в ходе планового обслуживания, или по отдельно оплачиваемой заявке.

2.2.1. 1С-Отчетность– сервис фирмы «1С» для сдачи отчетности в ФНС, ПФР, Росстат, Росалкоголь регулирование и ФСС непосредственно из программы "1С" по электронному каналу связи, без выгрузки файлов и форм в другие приложения.
Ограничения сервиса:
- Для пользователей 1С:КП ПРОФ включена сдача отчетности одного юридического лица или индивидуального предпринимателя, свыше одного оплачивается отдельно по текущему тарифу.
- Договор на "1С-Отчетность" без оплаты оформляется на 12 месяцев при условии непрерывности продления договора 1С:КП ПРОФ. Если срок действия подписки 1С:КП ПРОФ меньше, чем срок действия соответствующего договора, пользователю нужно продлить 1С:КП ПРОФ, чтобы продолжить сдавать электронную отчетность.

2.2.2. 1С-ЭДО – сервис фирмы «1С» для обмена электронными счетами-фактурами и другими документами из программы "1С: Предприятие 8".
Права на использование 1С-ЭДО предоставляются Заказчику с даты подписания настоящего Приложения и действительны в течение всего срока действия договора на оказание услуг по сопровождению программного продукта. В случае невнесения периодического платежа по договору (п.5), доступ к сервису будет закрыт.
Фактический объем использования сервиса «1С-ЭДО» определяется на конец каждого расчетного периода (равного календарному месяцу) исходя из данных автоматизированной системы Исполнителя и/или правообладателя о количестве электронных сообщений, отправленных в течение расчетного периода.
Применяется следующий алгоритм подсчета числа «электронных сообщений»:
- каждый отправленный электронный счет-фактура плюс два электронных документа, не являющихся счетами-фактурами составляют одно «электронное сообщение» (тип «А»);
- отправленные электронные документы, не являющиеся счетами-фактурами и не включенные вместе со счетами-фактурами в «электронные сообщения» в соответствии с предыдущим абзацем, формируют «электронные сообщения» по правилу: 2 электронных документа составляют одно «электронное сообщение» (тип «Б»).

Входящие (принимаемые) документы не тарифицируются и не оплачиваются.
Для тарифа «1С:КП ПРОФ» не тарифицируются первые 100 «электронных обращений» типа «А» или «Б».
Для тарифа «1С:КП Базовый » не тарифицируются первые 50 «электронных обращений» типа «А» или «Б».
Стоимость отправки «электронных сообщений» свыше этого количества рассчитывается как произведение количества «электронных сообщений», отправленных посредством сервиса 1С-ЭДО в течение расчетного периода на установленный тариф для одного «электронного сообщения».
Устанавливаются следующие тарифы для электронных сообщений:

Тип	Стоимость за штуку, руб.
Электронное сообщение типа «А»	10
Электронное сообщение типа «Б»	10

На основе информации об объеме использования Исполнитель составляет Акт расчета вознаграждения, за отчетный месяц (далее – «Акт»). Акты подписываются уполномоченными представителями Сторон, и Исполнитель выставляет Заказчику счет за предыдущий период, а Заказчик оплачивает счет не позднее 10 рабочего дня месяца, следующего за расчетным периодом.
2.2.3. 1С-Link – сервис фирмы «1С», дающий возможность обеспечить доступ к информационной системе по специальному защищенному каналу через Интернет.

Сервис «1С: Линк» позволяет организовать доступ к приложениям «1С», которые поддерживают работу через Web-браузер или в режиме «тонкий клиент». В настоящее время к ним относятся:

- «1С:Бухгалтерия 8» (редакция 3);
- «1С:Управление небольшой фирмой 8»;
- «1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8» (редакция 2.0);
- «1С:Управление торговлей 8» (редакция 11);
- «1С:Документооборот 8»;
- Приложения, поддерживающие режим "управляемого приложения".

«1С:Линк» входит в стоимость тарифа «1С КП:ПРОФ» с параметром: подключение через Интернет к двум информационным базам «1С:Предприятия», с использованием одного шифрованного канала доступа (туннеля).

При необходимости можно расширить количество подключаемых информационных баз – заказать дополнительные пять информационных баз по рекомендованной розничной цене.

«1С:Линк» не включен в тариф «1С:КП Базовый» и подключается по заказу за отдельную плату.

2.2.4. 1С:Коннект – сервис обеспечения удаленной поддержки пользователей информационной системы «1С: Предприятие» через интернет.

В тариф «1С:КП ПРОФ» включено подключение двух пользователей.

2.2.5. 1С:Облачный архив – автоматизированное резервное копирование и хранение БД на удаленных серверах в «облачном» хранилище. В тариф 1С:КП ПРОФ входит до 25 гБ.

2.2.6. 1С: Fresh – сервис предоставления доступа к «1С:Предприятие 8» через интернет (www.1cfresh.com).

Тариф «1С:КП ПРОФ» включает:

- Возможность использовать любые приложения сервиса;
- Неограниченное количество информационных баз;
- До пяти одновременно работающих пользователей;
- Возможность бесплатной сдачи отчетности для одного юридического лица.

Тариф «1С:КП Базовый» включает:

- Возможность использовать одно приложение сервиса;
- Одна информационная база;
- До двух одновременно работающих пользователей.

2.2.7. Технологическая поддержка отраслевых решений «ИТС: Отраслевой»

Данный сервис предоставляется как дополнительный сервис к «Базовым сервисам абонентского сопровождения 1С» при включении в параметры обслуживания:

- Получение обновлений на сайте технической поддержки users.v8.1c.ru.
- Доступ к специализированной базе данных, форуму на сайте: http://solutions.1c.ru
- Телефонные консультации от разработчика решения (ISQ, Skype, E-mail)

2.2.8. Доступ к отраслевому информационному ресурсу 1С:КП ПРОФ позволяет получить доступ к специализированным отраслевым разделам справочной информационной системы ИТС ПРОФ:

Параметры:

- Строительство
- Медицина
- Бюджет

2.3. Специализированные сервисы комплексного абонентского сопровождения. Сервисы данного раздела включаются и рассчитываются для каждой информационной системы отдельно.

2.3.1. «Выездное консультационное сопровождение» – Оказание услуг по содержанию пункта 2.1.2, выполнение заявки производится на выезде на территорию Заказчика.

2.3.2 Проведение аудитов системы

- Аудит соблюдения методологии работы в информационной системе;
- Контроль целостности данных;
- Поиск ошибок;
- Подготовка отчета по результатам аудита и предложений по устранению замечаний;
- Параметр сервиса: Регулярность планирования.

2.3.3 Планирование развития информационной системы

Формирование стратегии и направление развития корпоративной системы, поиск решений бизнес-задач, консультации по развитию, презентации решений, консультация по реинжинирингу процессов предприятия.

Параметры сервиса: Регулярность планирования

2.3.4 Проектирование информационной системы

Вопросы, связанные с оценкой внесений изменений в систему, поддержкой организационных изменений, оценкой рисков и выбором оптимального решения с предоставлением вариантов. Разработка функциональных моделей, шефнадзор работ по разработке и внедрению. Участие в рабочих совещаниях.

2.3.5 «Обновление – поддержка в актуальном состоянии конфигурации «1С: Предприятие» включает:

- Обновление типовых программных продуктов.
- Обновление нетиповых программных продуктов – установка обновлений Системы, выпущенных производителем, с сохранением изменений, внесенных в конфигурацию Системы под нужды Заказчика.

Включение данного сервиса производится для каждой информационной базы отдельно
Параметрами сервиса являются:

1. Тип обновления: типовое/не типовое;
2. Периодичность обновления;
3. Количество рабочих мест обновления платформы;
4. Форма обновления: удаленно/на выезде.

Ограничением данного сервиса являются случаи, когда разработчик программного продукта при выпуске релиза (обновления) произвел изменения объектов и механизмов конфигурации, и нарушил принципы функционирования ранее адаптированного и расширенного, по требованию Заказчика, функционала Информационной Системы (ИС).
Для обеспечения правильной работы ИС с учетом новых изменений потребуются дополнительные работы по корректировке ранее адаптированных объектов. Данные работы будут проводиться по отдельной стоимости и по дополнительному соглашению с Заказчиком.
В случае внесения новых доработок в конфигурацию Заказчика (сверх тех, которые были на момент заключения договора о сопровождении), дополнительные трудозатраты по обновлению согласуются с Заказчиком и оплачиваются Заказчиком по отдельной стоимости.
В рамки данного сервиса не входит обеспечение работоспособности внешних доработок после нетипового обновления.
Периодичность обновлений определяется на основании выбранных условий и закрепляется в Приложении 1.1 Параметры обслуживания.
2.3.6 «Техническая поддержка обмена данными с другой информационной системой» включает:

- Консультация по методологии работы обмена;
- Консультация по поиску и исправлению ошибок.

Ограничения:

- Техническая поддержка производится только на стороне информационной базы - приемника данных;
- Не входит восстановление работоспособности механизма обмена с другой информационной системой, произошедшее по причине обновления релиза конфигурации.

Параметры:

- Типовая/Не типовая (БУХ8-УТ8, БУХ8-ЗУП8);
- Другое.

2.3.7 «Удаленное консультационное сопровождение» включает:

1) Методологическая поддержка с учетом отраслевых и специфических особенностей информационной системы Заказчика;
2) Моделирование работы системы, поиск, локализация и диагностика причин ошибок. Проведение совместных работ по исправлению;
3) Совместное проведение регламентных операций (закрытие месяца, расчет себестоимости, расчет заработной платы, подготовка отчетности);
4) Рекомендации по оптимизации ведения учета с учетом методологии 1С;
5) Проверка по запросу отдельных участков ведения учета;
6) Проведение регламентных операций: тестирование исправления баз данных;
7) Устранение ошибок бизнес-логики информационных объектов;
8) Любые настройки системы, не связанные с доработкой системы или запуском и внедрением новых функциональных возможностей;
9) Переподключение (ранее подключенного) оборудования, настройка типовых механизмов обмена;
10) Прочие работы исполнителя, не требующие внесения изменений в конфигурацию Системы.

Для оказания услуг требуется техническая *возможность удаленного доступа* к информационной системе Заказчика через Интернет, или *предоставление информационной базы* Заказчиком путем передачи по электронной почте или на носителе

2.3.8 Техническая поддержка 1С:Предприятие включает:
а) Устранение ошибок, когда слетела лицензия или ключ защиты (после смены платформы);
Например: ошибка не найден ключ защиты, нарушена целостность программы.
Также входит в стоимость тарифа обновление SLK-подключений.
б) Добавление внешних печатных форм, доработок и расширений конфигураций, имеющихся у клиента.
В тариф не включена доработка, исправление печатных форм после обновлений, только подключение уже существующих у клиента.

Стоимость на данный тариф оценивается индивидуально.

2.3.9. Устранение ошибок Торгового оборудования (ККТ, сканер ШК) после обновления 1С:Предприятие.

В тариф входит установка и обновление драйверов на оборудование.

2.3.10. АКЦИЯ ПО ДОРАБОТКАМ.
2, либо 4 часа услуг разработчиков в год в подарок. Этого времени достаточно для написания нескольких внешних печатных форм, одной обработки, либо на любые другие услуги компании (закрытие года, анализ базы данных на ошибки и т.д.), но в пределах подарочного времени.
Существует 2 варианта предоставления услуги:

1. Для клиентов, кто не обращается на ЛК ГК Софт-Сервис, по итогу года начисляется 4 часа на услуги компании.
2. Для клиентов, кто обращается на ЛК ГК Софт-Сервис, но не более 30 мин в месяц, по итогу года начисляется 2 часа на услуги компании.

2.4. Дополнительные работы, выходящие за рамки абонентского обслуживания
1) Услуги по сопровождению Системы, состав которых аналогичен указанным выше, и выполняемые сверх объемов, определенных по абонентскому сопровождению;
2) Услуги, предполагающие вызов специалиста на территорию Заказчика для оказания консультационных услуг, внеплановых выездов («Дополнительный сервисный выезд специалиста»);
3) Услуги по расширению функциональных возможностей Систем;
4) Услуги, не включенные в состав договора и выбранного тарифа обслуживания;
5) Прочие услуги, оказываемые Исполнителем, не оговоренные явным образом в договоре и соглашениях к договору, необходимые для достижения цели данного договора.

Стоимость дополнительных услуг оценивается по действующему прейскуранту Исполнителя. Условия предварительно согласовываются Заказчиком и Исполнителем.

3. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТУПНОСТИ СЕРВИСА И РЕШЕНИЯ ЗАПРОСОВ
3.1. Обслуживание производится ежедневно в рабочие дни, определенные законодательством РФ. Часы приема заявок Заказчика по телефону - с 09:00 до 18:00 по местному времени Исполнителя.
3.2. Срок и время решения запросов закрепляются в Приложении № 1.1 Параметры обслуживания.
4. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ДОГОВОРУ
Заявка на оказание услуг по договору может быть передана через следующие каналы связи:
4.1. Личный кабинет на корпоративном сайте компании ГК Софт-Сервис: www.soft-servis.ru (для получения логина и пароля, обратитесь к своему персональному менеджеру).
4.2. Телефон: + 7 (347) 222-20-21.
4.2. E-mail: servis@soft-servis.ru.
4.3. Почтовый адрес: 450022, Башкортостан Респ, Уфа г, Менделеева ул, дом № 134/7, офис 413

5. ОБЪЕМЫ УСЛУГ
5.1. Объемы услуг и другие характеристики услуг закрепляются в Приложении № 1.1 Параметры обслуживания.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ
6.1. Заказчик не имеет права вносить какие-либо изменения в конфигурацию Системы без письменного разрешения Исполнителя.
6.2. В стоимость обслуживания по договору не входят исправления ошибок производителя. В случае обнаружения ошибок Исполнитель может предложить следующие варианты решения:
1) известить производителя Системы, и после того, как производитель выпустит новую версию Системы с исправленной ошибкой, обновить Систему в ходе планового обновления;
2) исправить ошибки силами Исполнителя. Данная услуга оказывается в рамках дополнительных работ и оценивается по действующему прейскуранту Исполнителя. Условия предварительно согласовываются Заказчиком и Исполнителем.
6.3. В рамках данного договора не производятся работы по восстановлению работоспособности системы, вызванные сбоями в работе Системы. Восстановление работоспособности Системы может производиться по договору на «Техническую поддержку», либо в рамках дополнительных работ и оцениваться по действующему прейскуранту Исполнителя.
6.4. В рамках данного договора не производятся работы по выполнению задач Заказчика, связанных с вводом первичной документации и других операций, связанных с работой пользователя Системы.

7. ОБЪЕКТЫ СИСТЕМЫ
7.1. Состав, спецификация и местоположение объектов перечислены в Приложении 1.1. Параметры обслуживания.

8. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1. Настоящий Договор предусматривает контроль следующих показателей качества оказываемых услуг:

1) Срок начала работ по заявке – отражается в Заявке, инициированной Исполнителем, согласно п.3.7. Договора.

2) Количество обращений, не принятых до срока, указанного в Заявке, Заказе, а также при Звонке.

9. КОМПЕНСАЦИЯ

9.1. За каждый день срыва сроков, заявленных в Приложении 1.1. Параметры обслуживания, Исполнитель обязуется компенсировать Заказчику 1% от стоимости ежемесячного обслуживания (но не более 20% от стоимости ежемесячного обслуживания).

9.2. Компенсация производится путем снижения стоимости обслуживания за следующий календарный месяц.

9.3. Компенсация не производится, если был нарушен порядок выполнения работ, описанный в п.3 Договора.

10. ОТЧЕТНОСТЬ

10.1. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика в течение 5 рабочих дней предоставить следующие отчеты:

1) Количество обращений за период по видам услуг.
2) Количество заявок с превышением срока выполнения, по видам услуг.
3) Количество обращений, связанных с ошибками пользователей, по видам услуг.
4) Среднее время выполнения работ по обращению, по видам услуг.

10.2. Отчеты отправляются Менеджером Исполнителя Администратору Заказчика по электронной почте с подтверждением о доставке в формате MS Excel.

11. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

11.1. Заказчик, обнаруживший в течение 2-х (двух) месяцев с момента приемки работы отступления от условий Договора или иные недостатки, которые не могли быть выявлены при обычном способе приемки работ (скрытые недостатки), обязан составить перечень недостатков и известить об этом Исполнителя в течение 3-х (трех) дней с момента их обнаружения для принятия решения о сроках и порядке устранения недостатков.

11.2. Если Заказчик принимает работу исполнителя без проверки, то он лишается права на устранение мелких недостатков, которые могли бы быть описаны в форме «Отчет о проделанной работе», в разделе Договоренности.

11.3. После проведения дополнительных работ по доработке программного продукта по техническому заданию, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан в течение 1 месяца после сдачи работ устранить выявленные ЗАКАЗЧИКОМ ошибки за свой счет. По истечении вышеуказанного срока (1 месяц) все работы по исправлению обнаруженных ошибок производятся за счет ЗАКАЗЧИКА в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя.

12. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

12.1. Стоимость услуг закрепляется Приложением 1.1 Параметры обслуживания.

12.2. При изменении параметров обслуживаемой информационной системы производится пересчет стоимости обслуживания.

13. ПРОЦЕДУРЫ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В СОГЛАШЕНИЕ

13.1.Изменения в Соглашение вносятся путем ведения переговоров между Сторонами. После принятия нового варианта Соглашения старое теряет силу.

ЗАКАЗЧИК
АО "УЭС"
Директор
Давлетгареев Фарит Фатихович
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО "ПРОФ-СЕРВИС"
Директор
Давлетгареев Динар Марсович
М.П.

Лист согласования
к договору
№ 426 № И284 от 19 июня 2020 г.
(номер договора - номер контрагента, дата)
Контрагент: ООО «ПРОФ_СЕРВИС» ,
(наименование)
Сопровождение 1С: Предприятие, 7 464,00 руб.
(Вид договора, предмет и цена договора)
Исполнитель: Салахутдинова Н.В. ,
(ФИО, подпись, дата, телефон)
Подразделение-исполнитель: системный администратор

Должностное лицо	ФИО	Дата	Подпись или замечания
Системный администратор	Салахутдинова Н.В.	22.06. 2020 г.	
Главный бухгалтер	Ирлицына Ф.Г.	22.06. 2020г.	
Начальник отдела делопроизводства, кадровой и правовой работы	Агишева А.Н.	22.06. 2020 г.	
Главный инженер	Самигуллин А.А.	22.06.20.	