ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_

на оказание услуг (выполнение работ) по развитию и обеспечению работоспособности автоматизированного программного комплекса

г. Самара "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Самарские коммунальные системы»**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик»**, в лице *указать должность, фамилию, имя, отчество представителя*, действующего на основании *указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель*, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые далее Стороны, а каждая в отдельности Сторона, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги (далее работы) по развитию и обеспечению работоспособности автоматизированного программного комплекса (далее АПК). Исключительное право на результаты работ по Договору (разработанное АПК, в том числе его компоненты, модули, техническая документация и другие материалы, передача которых Заказчику по завершении работ Исполнителем предусмотрена условиями Договора) в полном объеме без ограничений принадлежит Заказчику от даты, указанной в Акте о приемке выполненных работ (Приложение № 4 к Договору). Требования к АПК, а также представляемые Исполнителем результаты работ по разработке АПК, определяются в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору) (далее – ТЗ), которое подписывается Сторонами и является неотъемлемой частью Договора.

* 1. Перечень, сроки выполнения работ, стоимость работ по этапам определяются в Плане-графике выполнения работ по разработке и внедрению АПК (Приложение № 2 к Договору), который подписывается Сторонами и является неотъемлемой частью Договора.
  2. Перечень, стоимость и сроки выполнения работ по обеспечению работоспособности АПК и автоматизированной обработке входящих вызовов, стоимость работ по этапам определяются Плане-графике по технической поддержке АПК (Приложение № 2А к Договору), который подписывается Сторонами и является неотъемлемой частью Договора.

**2. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

* 1. Стоимость работ определяется в соответствующих Приложениях №2 и №2А.
  2. Заказчик производит оплату работ по разработке АПК в соответствии с План-графиком по разработке и внедрению новых модулей АПК (Приложение № 2 к Договору) и План-графиком по обеспечению работоспособности АПК и автоматизированной обработке входящих вызовов (Приложение № 2А к Договору) на основании счета и подписанного Сторонами Акта о приемке выполненных работ по соответствующему Модулю согласно Приложению № 4. Если Исполнитель является субъектом малого или среднего предпринимательства (подтверждается справкой из Единого реестра МСП с сайта ФНС или Декларацией о принадлежности Исполнителя к субъектам МСП из ПП РФ №1352), Заказчик обязан осуществить оплату услуг Исполнителя в срок не более 7 рабочих дней со дня подписания Заказчиком документа о приемке услуг по договору.

**3. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ**

1. Исполнительобязан выполнять предусмотренные пунктом 1.1 работы в соответствии с настоящим Договором, определяющим объем, содержание работ и другими предъявляемыми к ним требованиями.
2. По завершении выполнения работ по соответствующему Модулю Исполнитель уведомляет об этом и передает Заказчику Акт сдачи-приемки работ по Модулю в опытную эксплуатацию (в 2 (двух) экземплярах) (форма Акта сдачи-приемки работ по модулю в опытную эксплуатацию приведена в Приложении № 3 к Договору).
3. Подписание Сторонами указанного Акта является основанием для отсчета срока на проведение приемочных испытаний. Приемочные испытания должны включать проверку: полноты и качества реализации функций при штатных, предельных, критических значениях параметров объекта автоматизации функционирования АПК, указанных в ТЗ; выполнения каждого требования, относящегося к интерфейсу системы; средств и методов восстановления работоспособности АПК после отказов; работу всех модулей.
4. При успешном завершении опытной эксплуатации формируется Комиссия, состоящая из представителей Заказчика и Исполнителя, которая проводит анализ результатов опытной эксплуатации и при отсутствии замечаний принимает решение о вводе Модуля в эксплуатацию с оформлением Акта о приемке выполненных работ согласно Приложению № 4. Модуль считается введенным в эксплуатацию с даты подписания обеими сторонами акта о приемке выполненных работ.

Исполнитель гарантирует своевременное и за свой счет устранение недостатков работ, выявленных в процессе исполнения обязательств по Договору.

Если проведенные испытания будут признаны недостаточными, либо будет выявлено нарушение требований, в указанном Акте фиксируется перечень необходимых доработок и рекомендуемые сроки их выполнения.

3.5. После устранения Исполнителем недостатков проводятся повторные приемочные испытания Модуля АПК в необходимом объеме.

**4. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

* 1. Любая из Сторон может потребовать внесения изменений в Договор, в том числе по условиям, срокам, составу и стоимости работ.
  2. Требование Исполнителя о внесении изменений не является обязательным для Заказчика, если Исполнитель не докажет, что данное требование связано с технической невозможностью выполнить работы без изменения ТЗ.
  3. Требование Заказчика о внесении изменений является обязательным для Исполнителя. Исполнитель в течение *5 (пяти)* рабочих дней со дня получения соответствующего требования направляет Заказчику смету по внесению соответствующих изменений с указанием стоимости работ и сроков их выполнения. Исполнитель может отказаться от исполнения требования Заказчика о внесении изменений только в случае технической невозможности их реализации.
  4. Внесение изменений оформляется подписанием Сторонами Дополнительного соглашения.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

* 1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  2. В каждом случае нарушения любого из сроков выполнения работ, установленных в Приложении № 2 к Договору, сроков устранения выявленных несоответствий, установленных в Протоколе несоответствий, сроков внесения изменений в соответствии с п.4.3 Договора, Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере *0.1 (ноль целых одна десятая)* % от стоимости работ соответствующего этапа, указанной в Приложении №2 к Договору, за каждый календарный день просрочки, но не более *100 (сто)* % от этой суммы.
  3. В случае нарушения сроков оплаты работ по Договору, установленных в Приложениях № 3 и 3А к Договору, Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере *0.1 (ноль целых одна десятая)* % от суммы просроченного платежа за каждый календарный день просрочки, но не более *100 (сто)* % от этой суммы.
  4. Обязательство Стороны по выплате неустойки возникает у нарушившей Стороны после получения ею письменного требования об уплате неустойки от другой Стороны.
  5. Исполнитель не несёт ответственности за нарушение сроков выполнения работ, предусмотренных Договором, произошедших по вине Заказчика в следующих случаях:
     1. несвоевременное выполнение согласованных Сторонами работ, возложенных на Заказчика;
     2. несвоевременное предоставление запрашиваемой Исполнителем в ходе выполнения работ информации от Заказчика;
     3. несвоевременное оказание содействия Исполнителю, предусмотренного Договором (включая, предоставление технических ресурсов, удовлетворяющих требованиям Исполнителя).
  6. Исполнитель вправе не приступать к работе, а начатую работу приостановить в случаях нарушения Заказчиком своих обязательств по Договору, которые повлекли для Исполнителя невозможность выполнения работы, либо в случаях, предусмотренных п.п. 5.5.1. - 5.5.3. Договора. О приостановлении работ Исполнитель обязан незамедлительно письменно уведомить Заказчика, указав причины, по которым работы приостановлены и необходимые действия Заказчика по их устранению. Об устранении причин приостановления работ Заказчик обязуется незамедлительно письменно уведомить Исполнителя.

**6. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

* 1. Исполнителем производится гарантийное обслуживание АПК сроком 15 (пятнадцать) месяцев от даты передачи АПК Заказчику, указанной в заключительном Акте сдачи-приемки работ.
  2. В случае обнаружения дефектов в разработанном АПК в течение гарантийного срока, не включая дефекты в базовом программном обеспечении и аппаратных компонентах, принадлежащих Заказчику, Исполнитель обязуется исправлять их без дополнительной оплаты со стороны Заказчика, в согласованные сторонами сроки. Срок исправления любого из дефектов отсчитывается от даты получения Исполнителем письменного уведомления от Заказчика об обнаруженном дефекте. Гарантия предоставляется на АПК и полнофункциональные скомпилированные исполняемые модули АПК, которые были переданы Исполнителем Заказчику в рамках Договора и оформлены Актом сдачи-приемки работ по каждому этапу. Если изменения в исходные тексты (коды) АПК или модификации исполняемых модулей были внесены вне рамок Договора, либо эксплуатация АПК производится Заказчиком на программно-аппаратной платформе, не соответствующей ТЗ, либо неработоспособность АПК вызвана внесением Заказчиком изменений в базовое программное обеспечение, влияющее на работу АПК, то гарантия на такую версию АПК не распространяется.
  3. Если в период гарантийного срока обнаружатся ошибки и дефекты АПК, которые не позволят продолжить нормальную эксплуатацию АПК до их устранения, то гарантийный срок продлевается на период устранения таких ошибок и дефектов. Устранение ошибок и дефектов осуществляется Исполнителем своими силами и без дополнительной оплаты со стороны Заказчика.
  4. Исполнитель гарантирует отсутствие в разработанном АПК скрытых недокументированных изменений, операций, либо внедренных «программных закладок» функциональных возможностей, ведущих к финансовому ущербу для Заказчика. Также Исполнитель гарантирует, что такие скрытые функциональные возможности не появятся вследствие устранения Исполнителем дефектов в разработанном АПК в соответствии с положениями настоящей статьи.
  5. Исполнитель обязуется не включать в состав результатов работ программное обеспечение, используемое на основании открытой лицензии, условия которой требуют от Заказчика раскрытия исходного кода, модифицированного АПК, либо ограничивают право Заказчика запрещать третьим лицам использование модифицированного АПК.

6.6. Техническая поддержка АПК по истечении гарантийного срока, указанного в п. 6.1. Договора, осуществляется Исполнителем на основании отдельно заключаемых Сторонами договоров, в которых определяются стоимость и порядок ее осуществления.

6.7. Исполнитель гарантирует, что:

- общество зарегистрировано в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

- его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нём нет дисквалифицированных лиц;

- располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по договору;

- располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по договору, если осуществляемая по договору деятельность является лицензируемой;

- является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;

- ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;

- ведет налоговый учет и составляет налоговую отчётность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;

- не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности; а также отражения в регистрах бухгалтерского и налогового учета заведомо недостоверной информации об объектах налогообложения;

- не совершает и не будет совершать действий, направленных на искусственное создание условий по использованию пониженных налоговых ставок, налоговых льгот, освобождения от налогообложения;

- своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

- отражает в налоговой отчётности по НДС все суммы НДС, предъявленные Принципалом;

- лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета-фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и достоверности;

-в случае привлечения субподрядных организаций (соисполнителей) в целях исполнения настоящего договора принимает все меры должной осмотрительности, чтобы субподрядные организации (соисполнители) указанным выше требованиям.

6.8. Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 6.7 настоящего договора, и это повлечет:

- предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об оплате налогов, сборов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли и (или) включить НДС в состав налоговых вычетов по работам (услугам), выполненным по настоящему договору Исполнителем;

- предъявление третьими лицами, купившими у Заказчика работы (услуги), являющиеся предметом настоящего договора, требований к Исполнителю о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, штрафов, пеней, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли и (или) включить НДС в состав налоговых вычетов по работам (услугам), выполненным по настоящему договору Исполнителем, то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие предъявленных налоговыми органами и (или) третьими лицами нарушений.

6.9. Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком претензии возместить Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 6.8 настоящего договора в полном объеме независимо от уплаты Заказчику неустойки.

6.10. Указанные в п. 6.8 настоящего договора имущественные потери возмещаются в размере сумм, уплаченных на основании решений, требований налоговых органов и (или) претензий третьих лиц. При этом факт оспаривание или неоспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем налоговом органе, или в суде, а также факт оспаривания или неоспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить имущественные потери.

6.11. Стороны определили, что вышеуказанные заверения об обстоятельствах имеют существенное значение для Исполнителя, и Исполнитель при исполнении настоящего договора будет полагаться на данные заверения об обстоятельствах.

**7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

* 1. По взаимному согласию Сторон в рамках Договора конфиденциальной признается любая информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов. Каждая из Сторон обеспечивает защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной ей в рамках Договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации. Такая информация не будет передаваться третьим сторонам без письменного разрешения другой Стороны и использоваться в иных целях, кроме выполнения обязательств по Договору.
  2. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  3. Обязательства Сторон по защите конфиденциальной информации распространяются на все время действия Договора, а также в течение 5 *лет* после прекращения действия Договора.

**8. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

* 1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует до полного и надлежащего исполнения обязательств по нему.

8.1.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. В этом случае Стороны должны произвести между собой взаиморасчеты не позднее *10 (десяти)* рабочих дней со дня расторжения, на основании двухстороннего акта, с учетом того, что Исполнителю должен быть оплачен результат фактически выполненной части работ, независимо от того, будет ли выполненная часть работ использована Заказчиком в дальнейшем, а Исполнитель обязуется, не позднее срока, указанного в настоящем пункте, передать ему *исключительное право в полном объеме* на ту часть работ, которую Заказчиком оплачена.

8.1.2. Заказчик вправе в любой момент без объяснения причин расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее чем за *30 (тридцать)* календарных дней до даты расторжения, указанной в уведомлении.

В этом случае Стороны должны произвести между собой взаиморасчеты не позднее 10 *(десяти)* рабочих дней со дня расторжения, на основании двухстороннего акта, с учетом того, что Исполнителю оплачен результат фактически выполненной части работ независимо от того, будет ли выполненная часть работ использована Заказчиком в дальнейшем. В случае принятия Заказчиком решения о приемки части работ, Исполнитель обязуется, не позднее срока, указанного в настоящем пункте, передать ему *исключительное право в полном объеме* на ту часть работ, которую Заказчик решил принять.

Вознаграждение за передачу исключительного права в полном объеме включено в стоимость фактически выполненной части работ, выплачиваемой Исполнителю.

8.1.3. В случае расторжения Договора по инициативе Исполнителя (если такая инициатива не была вызвана ненадлежащим исполнением Заказчиком своих обязательств по Договору (в случаях, указанных в п.п. 5.5. и 5.6. Договора или обстоятельствами, предусмотренными Статьей 9 Договора), будет определено, что выполненная к моменту расторжения часть работ может быть использована Заказчиком в дальнейшем и Заказчик согласен принять выполненную часть работ, Исполнитель обязуется, не позднее срока, указанного в настоящем пункте, передать *исключительное право в полном объеме* на ту часть работ, которую Заказчик решил принять.

Вознаграждение за *исключительное право в полном объеме* включено в стоимость фактически выполненной части работ, выплачиваемой Исполнителю.

8.2. В случае если расторжение Договора Заказчиком производится вследствие того, что во время выполнения работ Исполнителем для Заказчика стало очевидным, что работа не будет выполнена надлежащим образом и в оговоренные сроки, Заказчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения, указанной в уведомлении. В случае расторжения Договора Заказчиком по основаниям, изложенным в настоящем пункте, никаких расчетов между Сторонами не производится, Исполнителю результат неудовлетворительно выполненной части работ не оплачивается.

**9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. Любая из Сторон может быть освобождена от ответственности в определенных случаях, которые возникли независимо от ее воли.

9.2. Обстоятельства, вызванные не зависящими от воли Сторон событиями, которых добросовестная Сторона не могла избежать или последствия которых она не могла устранить, считаются случаями, которые освобождают от ответственности, если они произошли после заключения Договора и препятствуют его полному или частичному исполнению.

9.3. Случаями непреодолимой силы считаются следующие события: война, военные действия, массовые беспорядки, забастовки, эпидемии, природные катастрофы, а также акты органов власти, влияющие на выполнение обязательств Сторон, и все другие аналогичные события и обстоятельства.

9.4. Сторона, пострадавшая от действия непреодолимой силы, обязана известить другую Сторону заказным письмом или иным доступным ей способом сразу же после наступления форс-мажорных обстоятельств и разъяснить, какие меры необходимы для их устранения, но в любом случае не позднее *10 (десяти)* календарных дней после начала действия непреодолимой силы.

9.5. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности по причине указанных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документально компетентными органами.

9.6. Если указанные обстоятельства продолжаются более *2 (двух)* месяцев, каждая Сторона имеет право инициировать досрочное расторжение настоящего Договора. В этом случае, Стороны производят взаиморасчеты на основании двустороннего Акта, подписанного Сторонами, в соответствии с п.п. 8.1.1. Договора.

1. **ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ**

10.1 Исключительное право на результат работ (разработанное АПК, указанное в Приложении № 2 к Договору) в полном объеме без ограничений принадлежит Заказчику с даты, указанной в Акте о выполненных работах.

10.2. Исполнительгарантирует, что при разработке АПК по Договору не будут нарушены авторские, смежные и любые иные права третьих лиц.

Исполнитель самостоятельно, в полном объеме, за свой счет обязуется уплачивать всем лицам, внесшим творческий вклад в разработку АПК, вознаграждение за разработку АПК и/или отчуждение исключительного права на него (если потребуется), а также обязуется самостоятельно, в полном объеме и за свой счет урегулировать правоотношения со всеми лицами, внесшими творческий вклад в разработку АПК, таким образом, чтобы обеспечить принадлежность Заказчику исключительного права на разработанное АПК в полном объеме с момента его передачи Исполнителем Заказчику по заключительному Акту приема-передачи работ.

В случае если к Заказчику будут предъявлены претензии (требования, иски) со стороны третьих лиц по поводу нарушения их прав в результате использования Заказчиком полученного от Исполнителя АПК, Исполнитель по получении извещения от Заказчика обязуется выступить на стороне Заказчика, оказать всемерное содействие Заказчику при урегулировании таких претензий, в том числе взять на себя обязанность по подготовке и проведению досудебных переговоров и переписки с такими третьими лицами, а впоследствии (в том случае если Заказчик будет вынужден в силу вступившего в силу решения суда или если по согласованию с Исполнителем будет признано приемлемым возместить ущерб третьих лиц во внесудебном порядке) возместить Заказчику в полном объёме выплаченные Заказчиком третьим лицам денежные средства, все связанные с нарушением прав третьих лиц судебные издержки Заказчика и иные расходы.

Возмещение производится Исполнителем не позднее 10 *(десяти)*рабочих дней со дня получения соответствующего требования от Заказчика.

Если по решению суда Заказчик не может пользоваться АПК или иным результатом работ, или в случае если Исполнитель и/или Заказчик желает прекратить текущее использование АПК из соображений устранения нарушения прав третьего лица, Исполнитель обязан незамедлительно без дополнительной оплаты со стороны Заказчика заменить АПК, являющееся предметом претензий третьих лиц, таким образом, чтобы права третьих лиц не нарушались.

10.3. В рамках и по смыслу п. 2 ст. 1296 ГК РФ Исполнитель вправе использовать АПК, разработанное им по Договору, без предварительного согласия Заказчика.

1. **УВЕДОМЛЕНИЯ**
   1. Все уведомления, извещения и сообщения в связи с выполнением Договора должны быть оформлены в письменном виде на русском языке и могут быть направлены с помощью средств факсимильной связи, электронной почтой, заказной или курьерской почтой, с подтверждением факта их получения, по фактическим адресам Сторон, приведенным в настоящем пункте 11 Договора, либо по адресу, указанному ниже для соответствующей Стороны, либо по иному адресу, о котором любая из Сторон может уведомить другую Сторону.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Получатель — Исполнитель** | | **Получатель — Заказчик** |
| Адреса доставки документов:  Способ доставки документов: | | Адрес доставки документов:  Способ доставки документов: По почте |
| Тел: | | Тел: |
| **E-mail:** | | **E-mail:** |
| Техническая поддержка | Тел: |  |
| E-mail: |  |

* 1. Информация считается полученной Сторонами:
     1. в случае направления с помощью средств факсимильной связи или по электронной почте - в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной-получателем факсимильного сообщения или сообщения электронной почты, имеющемся у Стороны-отправителя;
     2. в случае направления заказной или курьерской почтой - на дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороне-получателю, имеющемся у Стороны-отправителя.
  2. Исполнитель обязуется регулярно представлять по запросу Заказчика отчет о ходе выполнения работ по Договору.

1. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

12.1. Все возникающие по настоящему договору разногласия разрешаются путем переговоров.

Претензионный порядок рассмотрения споров является обязательным. Срок ответа на претензию - 15 календарных дней с момента её получения.

В случае недостижения согласия каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд Самарской области.

12.2. Договор с приложениями составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, из которых: первый находится у Заказчика, второй - у Исполнителя.

**1З. АКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

13.1 Договор составлен в *2 (двух)* экземплярах, которые подписываются обеими Сторонами и имеют одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

13.3. Договор содержит исчерпывающие договоренности Сторон в отношении предмета Договора и полностью заменяет, и отменяет все предыдущие письменные и устные договоренности между Сторонами.

1. **СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ**
   1. Приложение № 1. Техническое задание.
   2. Приложение № 2. План-график выполнения работ по разработке и внедрению новых модулей АПК.
   3. Приложение № 2А. План-график выполнения работ по обеспечению работоспособности АПК и автоматизированной обработке входящих вызовов.
   4. Приложение № 3. Форма Акта сдачи-приемки работ по модулю в опытную эксплуатацию.
   5. Приложение № 4 Форма Акта о приемке выполненных работ.
2. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  ООО «Самарские коммунальные системы»  Главный управляющий  «Самарские коммунальные системы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | **Исполнитель:**  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. |
|  |  | | |
|  | **Приложение №2**  **к Договору на разработку АПК**  **№ \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.**  **План-график выполнения работ по разработке и внедрению новых модулей АПК**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | № этапа | Перечень работ | Стоимость работ, руб. | Сроки выполнения работ | Сроки опытной эксплуатации | | **Модуль «Разработка и внедрение чат-бота на платформе мессенджера Telegram»** | | | | | | **1** | 1. Разработка и внедрение модуля регистрации и идентификации пользователя (регистрация, присвоение индивидуального ID, привязка лицевых счетов к ID). |  | В течение 30 календарных дней с момента заключения договора | В течение 60 календарных дней с момента подписания Акта сдачи-приемки работ по Модулю в опытную эксплуатацию | | 2. Разработка и внедрение модуля приема показаний (выдача списка ИПУ, прием/корректировка показаний ИПУ с фиксацией в Базе данных). | | 3. Разработка и внедрение модуля оповещений (отправка различных сообщений, уведомлений различной тематики – акции, изменение режима работы, истечении сроков поверки ИПУ, информация о задолженности и т.д. зарегистрированным пользователям). | | 4. Разработка и внедрение модуля информации по лицевому счету (возможность получения информации по л/с – баланс, сроки поверки ИПУ, передача заявлений на поверку и опломбировку ИПУ, принцип начисления за услуги (ИПУ, без ИПУ)). | | 5. Разработка и внедрение модуля общей информации - Система вопрос — ответ, поиск ответа по ключевым словам, и алгоритмам полнотекстового поиска (возможность получения информации по графикам работы ЦОК, тарифы, контакты аварийной службы, справка, смена собственника, переоформление, изменение количества проживающих, варианты оплаты, полив, установка счетчиков, комитет, акции и т.д.). | | 6. Разработка и внедрение модуля электронной квитанции (Отправка файла квитанции по запросу, либо по расписанию). | | 7. Разработка и внедрение модуля приема заявлений и документов - Омни деск API - интеграция. Интерфейс взаимодействия с виртуальной приемной. (Рубрикатор виртуальной приемной):  - перечень документов на выдачу технических условий на подключение, образцы заполнения и бланки заявлений;  - перечень документов на подключение, образцы заполнения и бланки заявлений;  - перечень документов для заключения договора с физическими лицами, шаблон договора. Полный список документов предоставляется заказчиком. | | 8. Разработка и внедрение модуля приема платежей (Возможность приема оплаты прямо в боте с соблюдением требований безопасности, автоматической подстановки нужной суммы). | | 9. Разработка и внедрение модуля конструктора отчетов (формирование и выгрузка отчетов по заданным критериям). | | 10. Разработка и внедрение модуля WEB – интерфейса для осуществления формирования отчетности, управления оповещениями и текстами сценария общей информации. | | **Итого стоимость работ по модулю** |  | | **Модуль** «**Разработка и внедрение модуля автоматизированной исходящей связи»** | | | | | |  | 1. Настройка и внедрение телефонной сети на основе IP PBX systems (Asterisk). |  | В течение 90 календарных дней с момента заключения договора | В течение 30 календарных дней с момента подписания Акта сдачи-приемки работ по Модулю в опытную эксплуатацию (не более 1000 исходящих звонков) | | 2. Разработка и внедрение модуля формирования исходящих звонков, парсинг файла, полученного от Заказчика, с указанием какие файлы использовать для информирования. | | 3. Разработка логики отчетности по исходящим звонкам. | | 4. Настройка модуля распознавания речи абонента. Обучение модели робота, для возможности понимания тематики вопроса/ответа (по тематике задолженности) возможность переключения звонка в основную ветку работы Робота (автоматизированной обработки входящих вызовов). | | 5. Разработка и внедрение адаптера для подключения синтеза речи для формирования динамически текстов. | | 6. Разработка и внедрение логики работы API для взаимодействия телефонии, web части, отчетности. | | 7. Разработка и внедрение автоматического формирования списка дебиторов для осуществления автоматического обзвона. |  | | 8. Разработка и внедрение автоматического формирования списка абонентов для осуществления автоматического обзвона по темам: информирование об истечении срока поверки ИПУ и предложение передать показания ИПУ с возможностью принять показания. | | 8. Разработка и внедрение модуля автоматического анализа необходимости поэтапного перевода абонентов по уровням обзвона. | | 9. Создание пользовательского интерфейса на клиентской стороне веб‑страницы - Frontend (разработка интерфейсной части Оператора). | | 10. Разработка бизнес-логики продукта - backend (разработка программной части модуля). | | 11. Разработка и внедрение интерфейса редактирования исходящих обзвонов, текстов, панели администратора, разграничение прав пользователей. | | **Итого стоимость работ по Модулю** |  |  | | **Модуль «Карта Клиента»** | | | | | | **3** | 1. Отработка запросов от Абонентов на обратный звонок. |  | В течение 60 календарных дней с момента заключения договора | В течении 30-ти календарных дней с момента подписания Акта сдачи-приемки работ по Модулю в опытную эксплуатацию | |  | **Итого стоимость работ по модулю** |  |  |  |  | | --- | --- | | **Заказчик:**  ООО «Самарские коммунальные системы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | | | | |
|  | **Приложение №2А**  **к Договору на разработку АПК**  **№ \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.**  **План-график по обеспечению работоспособности АПК и автоматизированной обработке входящих вызовов**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Наименование услуги | Разделы плана-графика | Стоимость услуг в месяц | Сроки выполнения работ | Сроки оплаты | | **Техническая поддержка чат-бота на платформе мессенджера Telegram:**   1. Обеспечение работоспособности 24/7, за исключением случаев недоступности сервисов платформы Telegram. 2. Консультирование в рабочие дни с 09:00 до 18:00 без ограничений времени на весь срок действия договора. 3. Внесение корректировок в текстовую и логическую часть по запросу Заказчика. 4. Обучение до 5-ти сотрудников Заказчика работе в интерфейсе с целью:   - формирования отчетности;  - управления оповещениями и текстами сценария общей информации;  - вывода истории каждого диалога за период.  5. Выезд на территорию Заказчика с целью обучения сотрудников Заказчика работе в интерфейсе не более 10-ти раз в месяц | 1. модуль регистрации и идентификации пользователя |  | с 01.01.2023 по 31.12.2023 |  | | 2. модуль приема показаний | | 3. модуль оповещений | | 4. модуль информации по лицевому счету | | 5. модуль общей информации | | 6. модуль электронной квитанции | | 7. модуль приема заявлений и документов | | 8. модуль приема платежей | | 9. модуль конструктора отчетов | | 10. модуля WEB – интерфейса | |  | | **Обеспечение работоспособности модуля автоматизированной исходящей связи**   1. Обеспечение работоспособности 24/7. 2. Консультирование в рабочие дни с 09:00 до 18:00 без ограничений времени на весь срок действия договора. 3. Внесение корректировок в текстовую и логическую часть по запросу Заказчика. 4. Обучение до 10-ти сотрудников Заказчика работе в интерфейсе с целью:   - формирования отчетности;  - управления оповещениями и текстами сценариев;  - вывода истории каждого диалога за период  5. Выезд на территорию Заказчика с целью обучения сотрудников Заказчика работе в интерфейсе не более 10-ти раз в месяц. | 1.Модуль исходящей связи, до 20 000 исходящих звонков в месяц, осуществляемой на основании списков и применяемых сценариев, направляемых Заказчиком |  | с 01.01.2023 по 31.12.2023 |  | | 2.Модуль исходящей связи, до 20 000 исходящих звонков в месяц, осуществляемой на основании автоматического формирования списков и сценариев обзвона | | 3. Модуль входящей связи  сценарий основного робота | | **Оказание услуг по автоматизированной обработке входящих вызовов** |  |  | с 01.11.2022 по 31.10.2023 |  | | **Техническая поддержка** **модуля Карта Клиента:**   1. Обеспечение работоспособности 24/7. 2. Консультирование в рабочие дни с 09:00 до 18:00 без ограничений времени на весь срок действия договора. 3. Обучение до 10-ти сотрудников Заказчика работе в интерфейсе Карты Клиента по всему функционалу.   4. Выезд на территорию Заказчика с целью обучения сотрудников Заказчика работе в интерфейсе не более 10-ти раз в месяц | 1. Модуль внутренней CRM системы для работы операторов с Абонентами |  | с 01.01.2023 по 31.12.2023 |  | | 2. Модуль внутренней CRM системы интегрированной с 1С Заказчика для работы операторов с Абонентами |  |  | | Итого: | До конца срока действия договора |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | | **Заказчик:**  ООО «Самарские коммунальные системы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | | | | | |
|  |  | | | | |

|  |
| --- |
| Приложение № 3 **к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ на разработку АПК**  **от "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.** |
|  |

ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ ПО МОДУЛЮ

В ОПЫТНУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ

**АКТ**

сдачи-приемки работ по модулю

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

на оказание услуг (выполнение работ) по развитию и обеспечению работоспособности АПК

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

в опытную эксплуатацию

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_ | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г. |

*указать полное и сокращённое наименование контрагента*, именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице *указать должность, фамилию, имя, отчество представителя*, действующего на основании *указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель*, с одной стороны, и

*указать полное и сокращённое наименование контрагента*, именуем\_\_  в дальнейшем **Исполнитель**, в лице *указать должность, фамилию, имя, отчество представитель*, действующего на основании *указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель*, с другой стороны, совместно именуемые далее Стороны, а каждая в отдельности Сторона, подписали настоящий акт (далее по тексту – Акт) о том, что в соответствии с Договором № \_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Исполнитель и Заказчик приступают к началу опытной эксплуатации по Модулю «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

(наименование Модуля)

**с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года.**

Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**Подписи представителей Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| От Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО, должность  м.п. | От Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО, должность  м.п. |

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:**  Главный управляющий  ООО «Самарские коммунальные системы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | **От Исполнителя:**  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ на разработку АПК  от "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

**ФОРМА АКТА О ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ**

**АКТ**

о приемки выполненных работ к Договору на оказание услуг (выполнение работ) по развитию и обеспечению работоспособности АПК

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_ | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г. |

*указать полное и сокращённое наименование контрагента*, именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице *указать должность, фамилию, имя, отчество представителя*, действующего на основании *указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель*, с одной стороны, и

*указать полное и сокращённое наименование контрагента*, именуем\_\_  в дальнейшем **Исполнитель**, в лице *указать должность, фамилию, имя, отчество представитель*, действующего на основании *указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель*, с другой стороны, совместно именуемые далее Стороны, а каждая в отдельности Сторона, подписали настоящий акт (далее по тексту – Акт) о том, что в соответствии с Договором № \_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Исполнителем сданы, а Заказчиком приняты следующие результаты работ (АПК):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование Модуля)

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень выполненных работ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

С \_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_\_г. исключительное право на результаты работ (разработанное АПК, в том числе его модули, указанные в Приложении №2), принадлежат Заказчику в полном объеме без ограничений в соответствии с п. 10.1 Договора № \_\_\_\_\_\_ на разработку АПК от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Итого стоимость работ по Модулю «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ на разработку АПК от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. составляет *цифрами (прописью) валюта.* Стоимость работ НДС не облагается на основании ст.346.11 346.12 главы 26.2 Налогового кодекса Российской Федерации.

Акт является основанием для финансовых расчетов между Заказчиком и Исполнителем за выполненные работы.

Работы выполнены Исполнителем в полном объеме, в установленные сроки и с надлежащим качеством.

Претензии Заказчика к выполненным работам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**Подписи представителей Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО, должность  м.п. | От Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО, должность  м.п. |

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| |  |  | | --- | --- | | **От Заказчика:**  Главный управляющий  ООО «Самарские коммунальные системы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. |  | | | **От Исполнителя:**  Директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м. п.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. | |