**Договор оказания услуг №**

г. Алматы « \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

**ТОО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **ТОО «Sirius Solutions lab»,** именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили на­стоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора
	1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель принимает на себя обязанность оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения на основании письменной заявки Заказчика, направленной Исполнителю на номер телефона в приложении WhatsApp/Telegram, либо на электронную почту, которые указаны в разделе 11 настоящего Договора. При этом объем, порядок и иные условия оказания услуг согласовываются Сторонами письменно путем направления соответствующих сообщений по вышеуказанным реквизитам.

Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

1.2. Услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем дистанционно.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.2. Оказать Услуги лично либо с привлечением соисполнителей, добросовестно и с использованием всех доступных ему ресурсов.

2.1.3. Оказать Услуги надлежащего качества.

2.1.4. Предоставлять по требованию Заказчика информацию о ходе исполнения настоящего Договора.

2.1.5. Информировать Заказчика о возможных вариантах решения задач в ходе оказания Услуг.

2.1.6. Применять при оказании Услуг законные и объективные методы и средства.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. Любым доступным способом (мессенджеры, электронная почта, мобильная связь и т.п.) запрашивать у Заказчика информацию, а также документы и материалы, необходимые для оказания Услуг.

2.2.2. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возмещения Заказчику документально подтвержденных убытков.

2.2.3. Привлекать к выполнению работ третьих лиц в целях эффективного и своевременного исполнения своих обязательств по настоящему Договору. При этом Исполнитель обеспечивает принятие такими лицами обязательств по обеспечению конфиденциальности всей передаваемой в рамках Услуг информации в соответствии с положениями Договора;

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Незамедлительно, но не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса от Исполнителя представлять Исполнителю документы и информацию, необходимые для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору.

2.3.2. Своевременно оплатить оказанные Исполнителем Услуги в порядке и сроки, которые предусмотрены настоящим Договором.

2.3.3. Обеспечить наличие необходимого для оказания Исполнителем Услуг количества лицензий на используемое в электронной инфраструктуре Заказчика программное обеспечение, если необходимость в наличии лицензий обусловлена содержанием Услуг;

2.3.4. Обеспечить Исполнителю доступы ко всем аппаратным средствам (оборудованию), электронной инфраструктуре Заказчика, а если необходимо – и к серверам, которые необходимы ему для надлежащего оказания Услуг, а также их готовность к использованию на дату начала Услуг по соответствующему ТЗ.

2.3.5. Обеспечить Исполнителю требуемое количество подключений для возможности удаленного оказания Услуг, в частности, удаленный доступ к электронной инфраструктуре Заказчика и к другим необходимым частям его системной среды.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получать информацию о ходе любого этапа оказания Услуг по настоящему Договору.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов на момент такого отказа.

3. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг.

Цена договора и порядок расчетов

3.1. Стоимость Услуг по настоящему договору определяется на основании прайс-листа, размещенного на официальном интернет-ресурсе Исполнителя siriuslab.kz, в зависимости от вида и объема Услуг, выбранного Заказчиком.

3.2. Подтверждение факта оказания услуг:

3.2.1. Факт оказания услуг Исполнителем и получения их Заказчиком подтверждается Актом об оказании услуг, подписанным обеими сторонами.

3.2.2. Акт об оказании услуг должен быть составлен, подписан Исполнителем и направлен в адрес Заказчика не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения оказания Услуг.

Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта об оказании услуг подписать его и направить один подписанный экземпляр Исполнителю либо направить в адрес Исполнителя письменный мотивированный отказ от подписания Акта об оказании услуг. В случае не направления Заказчиком письменного мотивированного отказа от подписания Акта об оказании услуг в срок, установленный настоящим пунктом Договора, результат оказанных Услуг считается принятым Заказчиком и подлежит оплате в полном объеме независимо от того подписан Акт об оказании услуг Заказчиком или нет.

В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта об оказании услуг в срок, установленный настоящим пунктом, Сторонами составляется двусторонний акт с перечнем и сроками необходимых доработок, которые подлежат устранению Исполнителем. После устранения несоответствий Исполнитель повторно предоставляет Заказчику Акт об оказании услуг. Повторная приемка Услуг Заказчиком производится в порядке, предусмотренном в 4.1.2 настоящего Договора, при этом при повторной приемке Заказчик не имеет права заявлять о недостатках, не обнаруженных им во время первоначальной приемки: повторная приемка направлена на проверку устранения недостатков, обнаруженных при первоначальной приемке.

3.2.3. К акту об оказании услуг стороны прилагают отчет Исполнителя, содержащий подробное описание произведенных им действий и осуществленной им деятельности в рамках исполнения Договора. Отчет визируется Заказчиком при подписании Акта об оказании услуг.

3.3. Оплата Услуг Исполнителя осуществляется по факту оказанных услуг, на основании выставляемого Исполнителем счета не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня его выставления.

3.4. Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре.

3.5. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика, Услуги подлежат оплате в полном объеме.

3.6. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

4. Ответственность Сторон и форс-мажорные обстоятельства

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан.

4.2. За нарушение сроков оказания услуг Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты неустойки (пени) в размере 0,01 (ноль целых одна сотая) % от стоимости не оказанных в срок услуг за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) % от цены Договора в целом.

4.3. За нарушение сроков оплаты Услуг по Договору Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты неустойки (пени) в размере 0,01 (ноль целых одна сотая) % от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) % от цены Договора в целом.

4.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

4.6. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 4.6 настоящего Договора, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону.

4.7. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

4.8. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в п. 4.6 настоящего Договора, срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

4.9. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п. 4.6 настоящего Договора, и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.

5. Гарантии

5.1. Исполнитель гарантирует стабильную работу программного обеспечения в случае донесения Заказчиком полной информации о текущем состоянии системы (в том числе, но не ограничиваясь, о любых доработках в программном обеспечении, дополнительных приложениях).

5.2. Исполнитель не несет ответственность за недостатки, возникшие в результате деятельности Заказчика или третьих лиц (внедрение, программирование, администрирование системы, миграция данных и т.д.) и не обязан исправлять связанные с этим ошибки программного обеспечения в рамках гарантийного обязательства.

5.3. Исполнитель не несет ответственность за ошибки в программном обеспечении, вызванные самим программным обеспечением, поэтому гарантия Исполнителя не распространяется на этот вид ошибок.

5.4. Гарантийное обязательство Исполнителя не распространяется на недостатки, являющиеся результатом:

- настроек и разработок, установки обновлений в программном обеспечении, осуществленных Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц,

- действий (бездействия) Заказчика, совершенных не в соответствии с инструкциями Исполнителя.

6. Разрешение споров

6.1. Стороны обязуются предпринять все возможные усилия для разрешения любых споров и разногласий, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего Договора. Стороны будут стремиться разрешать любые споры и разногласия путем переговоров.

6.2. В случае, если по результатам переговоров Стороны не смогут разрешить споры и разногласия, то по настоящему Договору предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора.

6.3. Сторона, считающая, что ее право нарушено, обязана направить другой Стороне претензию, в которой должна быть изложена суть предъявляемых требований.

6.4. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения.

6.5. Если по истечении сроков, указанных в пункте 6.4. Договора, Сторона, получившая претензию, не предоставит ответ на полученную претензию, а равно предоставит ответ, содержащий отказ в удовлетворении требований, изложенных в претензии, то Сторона, направившая претензию, вправе обратиться за дальнейшем разрешением спора в суд по месту нахождения Исполнителя.

7. Срок действия Договора.

Изменение и расторжение договора. Отказ от договора

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

7.2. Настоящий Договор может быть изменен и расторгнут на основании соглашения Сторон.

7.3. Помимо условия, указанного в пункте выше, каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора, в следующих случаях:

7.3.1. Для Исполнителя:

7.3.1.1. Нарушение Заказчиком обязательства, предусмотренного пунктом 3.3. настоящего Договора, на срок более 5 (пяти) рабочих дней;

7.3.1.2. Нарушение Заказчиком обязательств, предусмотренных пунктом 4.4. Договора, допущенное в течение срока действия настоящего Договора.

7.3.2. Для Заказчика:

7.3.2.1. Неоднократное (3 и более раза) нарушение Исполнителем обязательств, предусмотренных пунктом 2.1. настоящего Договора.

7.4. В случае наличия вышеуказанных обстоятельств и принятии Стороной решения об одностороннем отказе от Договора, такая Сторона обязана уведомить другую Сторону не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора.

8. Конфиденциальность

8.1. Стороны предпринимают необходимые меры и делают все от них зависящее, чтобы предотвратить разглашение конфиденциальной информации, принадлежащей другой Стороне и имеющий гриф «конфиденциально». Передача конфиденциальной информации третьим лицам может производиться только с согласия Стороны, которой эта информация принадлежит. Ниже перечислена информация не являющаяся конфиденциальной и, соответственно, исключена из понятия «конфиденциальная информация»:

а) информация, уже известная общественности или Третьим лицам;

б) информация, которая становится достоянием общественности без нарушения условий настоящего Договора.

8.2. Стороны признают, что от них может потребоваться предоставление конфиденциальной информации государственным структурам или представителям власти в соответствии с законодательством Республики Казахстан или в целях получения разрешения на осуществление того или иного проекта. В связи с этим каждая Сторона сделает все возможное для оглашения лишь той информации, которая необходима в каждом конкретном случае. Каждая Сторона, обладающая такой информацией, не должна без всяких причин препятствовать ее передачи государственным структурам и представителям власти. К такой информации также относится информация, которая раскрывается по требованию финансового учреждения или банка для финансовых целей либо по требованию консультантов для предоставления консультаций по тем или иным вопросам.

9. Интеллектуальная собственность. Авторские права

9.1. Авторские права на все методики, методы, процессы, процедуры, приемы, идеи, концепции, ноу-хау, технологии (включая, без ограничений, модели функций, процессов, систем и данных), шаблоны, общие параметры структуры, последовательности и организации программного обеспечения, пользовательские интерфейсы и формат экранов, программные инструменты, средства и процедуры общего назначения, а также логику, последовательность и методику функционирования систем, которые используются Исполнителем для оказания Услуг, принадлежат Исполнителю.

9.2. Если в рамках действия настоящего Договора Исполнителем будут созданы результаты оказания услуг, подлежащие правовой охране, в этом случае, после принятия Услуг по соответствующему Акту выполненных работ (оказанных услуг) и полной оплаты оказанных Услуг, к Заказчику переходит исключительное право на такие результаты. Вознаграждение за переход исключительного права на результаты включено в стоимость настоящего Договора. При этом Исполнителю не принадлежит лицензия на результаты, и Исполнитель не вправе использовать результаты каким-либо образом без предварительного письменного согласия Заказчика.

9.3. Исключительное право на соответствующий результат оказания услуг считается принадлежащим Заказчику с даты подписания Сторонами соответствующего Акта выполненных работ (оказанных услуг), независимо от того, указан ли в соответствующем Акте выполненных работ (оказанных услуг) (любом ином документе) факт возникновения исключительного права у Заказчика или нет.

9.4. Исполнителю принадлежит право использовать и углублять любые знания, опыт и профессиональные навыки общего характера, приобретенные в процессе оказания Услуг, а также право обмена ими с третьими лицами.

10. Заключительные положения

10.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

10.2. Стороны признают, что нарушение любого из указанных в пунктах 2.1, 3.3 настоящего Договора условий является существенным нарушением настоящего Договора по смыслу ст. 401 ГК РК.

10.3. Стороны обязуются незамедлительно, по не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты наступления соответствующего события письменно извещать друг друга о смене реквизитов, адресов и иных существенных изменениях.

10.4. Настоящий договор считается заключенным с момента получения подтверждения Исполнителя о приеме заявки Заказчика, направленной в соответствии с пунктом 1.1. Договора, и согласования Сторонами объема, порядка и иных условий оказания Услуг в порядке, предусмотренном в вышеуказанном пункте договора.

10.5. Признание недействительным какого-либо пункта настоящего Договора не влечет его недействительности в целом. В случае вступления в законную силу решения суда о признании недействительным какого-либо пункта настоящего Договора Стороны обязуются в разумные сроки, но не позднее одного месяца со дня вступления в законную силу такого решения, заключить дополнительное соглашение, которым заменить признанный недействительным пункт Договора на пункт, полностью соответствующий требованиям законодательства Республики Казахстан.

10.6. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

10.7. Во всем остальном, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

10.8. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие Приложения:

11. Адреса, платежные реквизиты, подписи сторон

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| «» | ТОО «Sirius Solutions lab» |
| БИН: | ИИН:  |
| Юридический адрес: | Юридический адрес:  |
| Банк: | Банк:  |
| БИК: | БИК:  |
| Счет: | Счет: Телефон (WhatsApp, Telegram)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| От имени Заказчика: | От имени Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|  М.П. |  М.П. |