

ДОГОВОР № 14-У/26

возмездного оказания услуг

г. Казань «01» июля 2026 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Название» (ИНН 1655412876, ОГРН 1191690036541), в лице генерального директора Галиева Рустама Ильдаровича, действующего на основании устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны,

и Общество с ограниченной ответственностью «Название» (ИНН 1660327145, ОГРН 1191690087312), в лице генерального директора Соколовой Анны Викторовны, действующей на основании устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее — Договор) о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по сопровождению и настройке CRM-системы Заказчика, консультационные услуги и услуги по обучению работников Заказчика (далее — Услуги), а Заказчик обязуется оплачивать Услуги. Виды Услуг и ставки указаны в Приложении № 1, конкретный объем и сроки — в заявках Заказчика, согласованных в порядке раздела 2 Договора.

1.2. Договор заключен в соответствии с главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации. Результат, которого Заказчик рассчитывает достичь с помощью Услуг, не является предметом Договора, если он прямо не указан в заявке.

1.3. Место оказания Услуг: удаленно, а обучение и работы, требующие присутствия, — по адресу Заказчика: г. Казань, ул. Габдуллы Тукая, д. 58.

2. Порядок подачи и согласования заявок

2.1. Заказчик направляет заявку по форме Приложения № 2 по электронной почте с адреса `crm@example.ru`. В заявке указываются описание задачи, ожидаемый результат, желаемый срок и контактное лицо Заказчика.

2.2. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения заявки Исполнитель сообщает оценку трудозатрат в часах, срок выполнения и исполнителей либо мотивированно отказывается от заявки, если задача не относится к видам Услуг по Приложению № 1.

2.3. Заявка считается согласованной с момента подтверждения Заказчиком оценки Исполнителя по тому же каналу связи. Исполнитель не вправе приступать к работе по заявке до ее согласования, за исключением срочных заявок.

2.4. Срочной считается заявка, отмеченная Заказчиком как срочная, об остановке работы системы или иной аварийной ситуации. Исполнитель приступает к срочной заявке не позднее 4 (четырёх) часов с момента ее получения, а оценку направляет после устранения аварийной ситуации.

2.5. Если в ходе работы выясняется, что трудозатраты превысят согласованную оценку более чем на 20 (двадцать) процентов, Исполнитель приостанавливает работу по заявке и запрашивает согласие Заказчика. Часы сверх оценки, увеличенной на 20 (двадцать) процентов, без такого согласия оплате не подлежат.

2.6. Заказчик вправе изменить или отозвать заявку до ее выполнения. Часы, фактически затраченные Исполнителем до получения изменения или отзыва, оплачиваются.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость Услуг определяется по фактически затраченному времени исходя из ставки 3 000 (Три тысячи) рублей 00 копеек за 1 (один) час без НДС (Приложение № 1). НДС начисляется сверх стоимости по ставке 22 (двадцать два) процента.

3.2. Общий объем Услуг за календарный месяц не может превышать 60 (шестидесяти) часов. Услуги сверх этого объема оказываются только по письменному согласию Заказчика.

3.3. Время учитывается с шагом 0,5 (половина) часа. Время в пути и ожидание по причинам, зависящим от Исполнителя, не оплачиваются.

3.4. Оплата производится ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания акта оказанных Услуг, на основании счета Исполнителя, перечислением на расчетный счет Исполнителя. Обязанность Заказчика по оплате считается исполненной в день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Расходы Исполнителя (проезд, проживание при выезде в другой населенный пункт и иные) включены в ставку, если иное не согласовано Сторонами письменно в заявке; согласованные расходы возмещаются по подтверждающим документам.

3.6. Если заявка не может быть выполнена по вине Заказчика (не предоставлены доступы, сведения, работники для обучения), Стороны на основании пункта 2 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации договорились, что Заказчик оплачивает часы, фактически затраченные Исполнителем до обнаружения этого обстоятельства, но не более согласованной оценки по заявке.

3.7. Если невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные расходы (пункт 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.8. Счета-фактуры Исполнитель выставляет в сроки, установленные пунктом 3 статьи 168 Налогового кодекса Российской Федерации, через оператора электронного документооборота.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказывать Услуги качественно, в согласованные сроки, в соответствии с заявками и законодательством Российской Федерации.

4.1.2. Незамедлительно письменно сообщать Заказчику об обстоятельствах, которые препятствуют оказанию Услуг или могут привести к результату, непригодному для Заказчика, и до получения указаний приостановить работу по соответствующей заявке.

4.1.3. Соблюдать правила работы в информационных системах Заказчика, о которых Исполнитель уведомлен письменно, и использовать предоставленные доступы только для оказания Услуг.

4.1.4. Вести учет затраченного времени по каждой заявке и представлять отчет в порядке раздела 6 Договора.

4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1. Предоставлять Исполнителю доступы, сведения и документы, необходимые для выполнения согласованных заявок, и обеспечивать участие своих работников.

4.2.2. Рассматривать оценки, отчеты и акты в сроки, установленные Договором.

4.2.3. Оплачивать Услуги в размере и в сроки, установленные разделом 3 Договора.

4.3. Заказчик вправе контролировать ход оказания Услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя, и получать от него пояснения по заявкам в течение 2 (двух) рабочих дней со дня запроса.

4.4. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика сведения, необходимые для оказания Услуг, и не приступать к заявке до их получения.

5. Личное исполнение и привлечение третьих лиц

5.1. Исполнитель оказывает Услуги лично, силами своих работников. Ключевой специалист, который лично руководит оказанием Услуг и участвует в каждой заявке: ведущий консультант Воронцов Денис Олегович.

5.2. Замена ключевого специалиста допускается только с письменного согласия Заказчика, кроме случаев его болезни или увольнения. В этих случаях Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней предлагает замену сопоставимой квалификации.

5.3. Привлечение к оказанию Услуг третьих лиц (соисполнителей) допускается только с предварительного письменного согласия Заказчика с указанием наименования соисполнителя и передаваемых ему задач. Исполнитель обеспечивает соблюдение соисполнителем условий раздела 7 Договора.

5.4. Исполнитель отвечает перед Заказчиком за действия соисполнителей как за свои собственные (статья 403 Гражданского кодекса Российской Федерации). За убытки, причиненные участием соисполнителя, привлеченного без согласия Заказчика, Исполнитель отвечает в полном объеме.

6. Отчетность, сдача и приемка услуг

6.1. Не позднее 3-го (третьего) рабочего дня месяца, следующего за отчетным, Исполнитель передает Заказчику отчет об оказанных Услугах и акт по форме Приложения № 3 — через оператора электронного документооборота или на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах. В отчете указываются по каждой заявке: номер, выполненные действия, затраченное время, исполнители, результат и незавершенные вопросы.

6.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения отчета и акта Заказчик подписывает акт либо направляет Исполнителю письменные мотивированные возражения с перечнем недостатков.

6.3. Недостатки, указанные в возражениях, Исполнитель устраняет безвозмездно в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их получения, после чего повторно передает акт. Время на устранение недостатков оплате не подлежит.

6.4. Если в срок, установленный п. 6.2 Договора, Заказчик не подписал акт и не направил мотивированные возражения, Услуги считаются принятыми в объеме, указанном в акте.

6.5. Подписание акта не лишает Заказчика права заявить о недостатках Услуг, которые не могли быть обнаружены при приемке (скрытых недостатках), в разумный срок после их обнаружения.

7. Конфиденциальность, персональные данные и материалы

7.1. Конфиденциальной признается информация о Заказчике, его клиентах, работниках, контрагентах, коммерческих условиях и информационных системах, полученная Исполнителем в связи с Договором, за исключением общедоступной.

7.2. Исполнитель не вправе раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия Заказчика, кроме случаев, когда раскрытие обязательно в силу закона. Доступ к информации получают только работники Исполнителя и согласованные соисполнители, которым она нужна для оказания Услуг.

7.3. Обязательство о конфиденциальности действует в течение срока действия Договора и 3 (трех) лет после его прекращения.

7.4. За разглашение конфиденциальной информации Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей и возмещает убытки в части, не покрытой штрафом.

7.5. Если при оказании Услуг Исполнитель получает доступ к персональным данным, Заказчик как оператор поручает ему обработку этих данных (часть 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»). Перечень данных: фамилия, имя, отчество, номера телефонов, адреса электронной почты, должность и история обращений клиентов и работников Заказчика, содержащиеся в его информационных системах. Действия: просмотр, систематизация, уточнение, использование, удаление в пределах заявки; передача третьим лицам не допускается. Цель обработки — оказание Услуг по Договору.

7.6. Исполнитель соблюдает принципы и правила обработки и конфиденциальность персональных данных, выполняет требования части 5 статьи 18 и статьи 18.1 Федерального закона «О персональных данных», обеспечивает безопасность персональных данных в соответствии со статьей 19 этого закона, по запросу Заказчика представляет документы и информацию о принятых мерах, а о неправомерной или

случайной передаче (предоставлении, распространении, доступе) персональных данных уведомляет Заказчика незамедлительно, но не позднее 12 (двенадцати) часов с момента выявления.

7.7. Материалы, подготовленные Исполнителем по заявкам (инструкции, схемы, настройки, презентации для обучения), передаются Заказчику вместе с актом. Исключительное право на такие материалы переходит к Заказчику в полном объеме с момента подписания акта, в котором они указаны; вознаграждение за отчуждение исключительного права (статья 1234 ГК РФ) включено в стоимость Услуг по этому акту и составляет 5 (пять) процентов от нее.

8. Ответственность сторон

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

8.2. За нарушение согласованного срока выполнения заявки Исполнитель уплачивает Заказчику пени в размере 0,1 % от стоимости заявки по согласованной оценке за каждый день просрочки, но не более 10 % от этой стоимости.

8.3. За нарушение сроков оплаты Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 % от этой суммы.

8.4. Общий размер ответственности Исполнителя по Договору, за исключением штрафа по п. 7.4 Договора, не может превышать общей стоимости Услуг, оплаченных Заказчиком за 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих месяцу нарушения. Ограничение не применяется к умышленному нарушению обязательств (пункт 4 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации).

8.5. Исполнитель не отвечает за последствия, вызванные недостоверностью или неполнотой сведений Заказчика, отказом Заказчика от рекомендаций Исполнителя, изложенных письменно, а также изменениями, внесенными в информационные системы Заказчика без участия Исполнителя.

8.6. Стороны освобождаются от ответственности, если неисполнение обязательств вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, то есть чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами (пункт 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации). Сторона, для которой возникли такие обстоятельства, письменно уведомляет другую Сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их наступления.

8.7. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств.

9. Срок действия и прекращение договора

9.1. Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до 30 июня 2027 г. включительно. Заявки, согласованные до окончания срока, выполняются и оплачиваются на условиях Договора.

9.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора в любое время, письменно уведомив Исполнителя не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней, при условии оплаты Услуг, оказанных до дня прекращения Договора, и фактически понесенных Исполнителем расходов (пункт 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

9.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней, при условии полного возмещения Заказчику убытков (пункт 2 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации). Срочные заявки, полученные до дня прекращения Договора, Исполнитель выполняет.

9.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня прекращения Договора Исполнитель передает Заказчику по акту материалы по незавершенным заявкам и перечень предоставленных ему доступов, прекращает пользоваться этими доступами и уничтожает полученные копии конфиденциальной информации и персональных данных, о чем сообщает Заказчику письменно.

9.5. Прекращение Договора не освобождает Стороны от оплаты оказанных Услуг, от обязательств по разделу 7 Договора и от ответственности за нарушения, допущенные в период его действия.

10. Разрешение споров

10.1. До обращения в суд Сторона направляет другой Стороне письменную претензию. Претензия рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения.

10.2. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, разрешаются в Арбитражном суде Республики Татарстан.

11. Заключительные положения

11.1. Заявки, оценки и оперативная переписка направляются по электронной почте: Заказчик — crm@example.ru, Исполнитель — support@example.ru. Претензии и уведомления об отказе от Договора направляются заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам, указанным в разделе 12 Договора, или через оператора электронного документооборота.

11.2. Документы, подписанные квалифицированной электронной подписью и переданные через оператора электронного документооборота, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

11.3. Изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

11.4. Об изменении адресов и реквизитов Сторона уведомляет другую Сторону в течение 3 (трех) рабочих дней.

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

11.6. Приложения: № 1 — Виды услуг и ставки; № 2 — Форма заявки; № 3 — Форма акта оказанных услуг с отчетом.

12. Адреса, реквизиты и подписи сторон

Заказчик:

ООО «Название»

ИНН 1655412876 / КПП 165501001

ОГРН 1191690036541

Адрес: 420021, г. Казань, ул. Габдуллы Тукая, д. 58

Р/с 40702810462000031457

в Банке, г. Казань

К/с 30101810000000000000, БИК 049200000

Эл. почта: crm@example.ru

Генеральный директор

_____/ Р. И. Галиев

Исполнитель:

ООО «Название»

ИНН 1660327145 / КПП 166001001

ОГРН 1191690087312

Адрес: 420066, г. Казань, ул. Декабристов, д. 81, офис 305

Р/с 40702810562000054821

в Банке, г. Казань

К/с 30101810000000000000, БИК 049200000

Эл. почта: support@example.ru

Генеральный директор

_____/ А. В. Соколова

ВИДЫ УСЛУГ И СТАВКИ

№	Вид услуги	Единица	Ставка, руб. без НДС
1	Настройка и доработка CRM-системы Заказчика (воронки, поля, права доступа, отчеты, автоматизация)	час	3 000,00
2	Консультации по работе CRM-системы и ее интеграции с учетной системой Заказчика	час	3 000,00
3	Обучение работников Заказчика работе в CRM-системе (очно или онлайн)	час	3 000,00
4	Устранение аварийной ситуации по срочной заявке	час	3 000,00

Заказчик:

Генеральный директор

_____/ Р. И. Галиев

Исполнитель:

Генеральный директор

_____/ А. В. Соколова

ЗАЯВКА № 8

от «04» августа 2026 г.

1. Вид услуги (по Приложению № 1): настройка и доработка CRM-системы (п. 1).
2. Описание задачи: настроить отдельную воронку продаж для оптового отдела — 6 этапов сделки, обязательные поля на каждом этапе, автоматическую задачу менеджеру при простое сделки более 3 дней.
3. Ожидаемый результат: воронка работает в CRM-системе, права доступа выданы 9 менеджерам оптового отдела, передана инструкция для менеджеров.
4. Желаемый срок выполнения: «14» августа 2026 г. Срочная: нет.
5. Контактное лицо Заказчика: руководитель оптового отдела Мухаметова Лилия Ринатовна, crm@example.ru.
6. Оценка Исполнителя: 18 часов; срок выполнения — «14» августа 2026 г.; исполнители: Воронцов Д. О.
7. Оценка согласована Заказчиком «05» августа 2026 г.

Заказчик:
Генеральный директор
_____/ Р. И. Галиев

Оценку направил Исполнитель:
Генеральный директор
_____/ А. В. Соколова

АКТ № 2**оказанных услуг за август 2026 г.**

г. Казань «03» сентября 2026 г.

ООО «Название» в лице генерального директора Галиева Рустама Ильдаровича (Заказчик) и ООО «Название» в лице генерального директора Соколовой Анны Викторовны (Исполнитель) составили настоящий акт к договору возмездного оказания услуг № 14-У/26 от 01.07.2026 о нижеследующем.

1. Исполнитель оказал, а Заказчик принял следующие Услуги:

№	Заявка, услуга	Часы × ставка	Сумма, руб.
1	Заявка № 7 — консультации по интеграции CRM-системы с учетной системой	12,5 ч × 3 000,00	37 500,00
2	Заявка № 8 — воронка продаж оптового отдела	18 ч × 3 000,00	54 000,00
3	Заявка № 9 — обучение менеджеров оптового отдела (онлайн, 2 занятия)	9,5 ч × 3 000,00	28 500,00
	Итого		120 000,00

2. НДС 22 %: 26 400 (Двадцать шесть тысяч четыреста) рублей 00 копеек.

3. Общая стоимость принятых Услуг: 146 400 (Сто сорок шесть тысяч четыреста) рублей 00 копеек, в том числе НДС 26 400 рублей 00 копеек. Всего за месяц — 40 часов при лимите 60 часов.

4. Отчет об оказанных Услугах: прилагается на 3 листах; заявки № 7–9 выполнены в согласованные сроки, инструкция для менеджеров по заявке № 8 передана, незавершенных вопросов нет.

5. Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик:

Генеральный директор

_____/ Р. И. Галиев

Исполнитель:

Генеральный директор

_____/ А. В. Соколова