

## **1. Предмет договора**

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг, связанных с технической поддержкой веб-сайта (ов) Заказчика в сети Интернет [REDACTED]
- 1.2. Под сайтом Заказчика понимается совокупность гипертекстовых документов (в виде HTML-страниц или хранящихся в базе данных), электронных произведений и программного обеспечения, необходимого для функционирования всех компонентов сайта, и размещенных по уникальным адресам в сети Интернет.
- 1.3. Условия оказания услуг, ежемесячный объем оказываемых услуг изложены в Приложениях №1 и № 1а к Договору.

## **2. Права и обязанности**

- 2.1. Исполнитель обязан:
  - 2.1.1 обеспечить качество и своевременность оказания услуг в соответствии с требованиями, установленными настоящим Договором;
  - 2.1.2 обеспечить Заказчику возможность осуществления контролирующих действий путем предоставления Заказчику доступа к независимому сервису по адресу в сети Интернет: \_\_\_\_\_ (п. 3.1. настоящего Договора);
  - 2.1.3 обеспечивать сохранность предоставленных в рамках настоящего договора доступов к сайту (п. 2.3.1.) и не допускать их распространения третьим лицам.
- 2.2. Исполнитель имеет право:
  - 2.2.1 приостановить дальнейшее оказание услуг по Договору в случае ненадлежащего исполнения /неисполнения Заказчиком обязательств по оплате оказанных услуг Исполнителя;
  - 2.2.2 привлекать третьих лиц в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору, при этом Исполнитель несет ответственность за действия этих третьих лиц.
  - 2.2.3 разместить логотип сайта Заказчика в своем портфолио.
  - 2.2.4 разместить в футере сайта Заказчика информацию об Исполнителе, как о компании, оказывающей услуги технической поддержки сайта в виде наименования компании и ссылки на сайт [hardkod.ru](http://hardkod.ru)
- 2.3. Заказчик обязуется:
  - 2.3.1. к началу оказания услуг в рамках настоящего Договора предоставить в распоряжение Исполнителя необходимые данные для доступа к сайту, в число которых входят следующие доступы:
    - доступы к системе управления сайтом (CMS) с администраторскими правами редактирования,
    - доступы к серверу FTP/SSH
    - доступы к MySQL
    - доступы к контрольной панели хостинга
    - доступы к регистратору доменного имени
  - 2.3.2. в случае если для выполнения поставленной задачи необходимы иные, не перечисленные выше доступы, то также предоставить их;
  - 2.3.3. своевременно принять надлежащим образом оказанные Исполнителем услуги;
  - 2.3.4. своевременно и в полном объеме оплатить оказанные Исполнителем услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

## **3. Порядок исполнения сторонами обязательств**

- 3.1. Исполнитель предоставляет уполномоченным сотрудникам Заказчика доступ к независимому сервису в сети Интернет по адресу: \_\_\_\_\_, где осуществляется постановка ими задач на оценку и оказание услуг по технической поддержке веб-сайтов Заказчика, а также контроль хода их выполнения. Уполномоченными считаются сотрудники, чьи контактные данные указаны в разделе 13 настоящего Договора. Если Заказчик не предоставляет информацию о своих уполномоченных сотрудниках, то Исполнитель в таком случае не несет ответственность за действия лиц, которые представились как сотрудники Заказчика, уполномоченные на постановку и приемку задач. Вся переписка между уполномоченными сотрудниками Исполнителя и Заказчика в отношении постановки, оценки, поручения задач и процесса их выполнения ведется на базе независимого сервиса в сети Интернет по адресу: \_\_\_\_\_. Возможности указанного выше сервиса позволяют вести переписку по задачам, не заходя в личный кабинет, используя только электронную почту.

- 3.2. После размещения Заказчиком задачи согласно пункту 3.1., уполномоченные сотрудники Исполнителя производят оценку стоимости оказания услуги, а также указывают срок реализации.
- 3.3. Заказчик, ознакомившись с оценкой задачи Исполнителя, либо поручает её выполнение Исполнителю, либо снимает задачу с рассмотрения.
- 3.4. После получения письменного подтверждения о поручении задачи Исполнитель приступает к её выполнению не позднее, чем через 2 (два) рабочих дня с момента получения такого подтверждения. По окончании выполнения задачи уполномоченные сотрудники Исполнителя уведомляют о готовности задачи средствами сервиса, указанного в п. 3.1. или по адресу электронной почты Заказчика, указанного в разделе 11 настоящего Договора.
- 3.5. Получив уведомление о выполнении задачи, Заказчик проверяет выполненную задачу в течение 3 (трех) рабочих дней. Если Заказчиком в задаче не выявлено ошибок, то Заказчик должен принять такую задачу, после чего задача считается выполненной в полном объеме. Если же проверка Заказчиком задачи выявила ошибки, допущенные Исполнителем при выполнении, то данные ошибки устраняются Исполнителем на безвозмездной основе. Если в течение указанного выше срока (3 (три) рабочих дня с даты уведомления Исполнителя о выполнении задачи) Заказчик не сообщит Исполнителю о выявленных ошибках, то такая задача считается принятой Заказчиком без замечаний.
- 3.6. Если в процессе оказания услуг по поставленной задаче Исполнитель понимает, что по причинам, не зависящим от Исполнителя, время, требуемое на выполнение задачи, превысит данную им в соответствии с пунктом 3.2 оценку, он обязан уведомить об этом Заказчика и сообщить о причинах, которые послужили основанием для такого вывода Исполнителя. Исполнитель производит корректировочную окончательную оценку данной задачи с учетом новых обстоятельств. Заказчик, ознакомившись с корректировочной окончательной оценкой задачи, либо поручает её дальнейшее выполнение Исполнителю, либо окончательно снимает задачу с рассмотрения. Если Заказчик окончательно снимает задачу с рассмотрения, то Исполнитель представляет Заказчику отчет о выполненной работе по поставленной задаче. На основании данного отчета Исполнителя Заказчик обязан принять и оплатить фактически затраченные ресурсы Исполнителя по данной задаче. Указанное фактически отработанное время может быть удержано Исполнителем из общего количества нормо-часов, включенных в тариф согласно Приложению № 1. Если остаток нормо-часов является недостаточным, то расчет за услуги, оказанные Исполнителем, должен быть произведен Заказчиком на основании выставленного счета Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения им счета.
- 3.7. Если в течение 2 (двух) недель с даты принятия Заказчиком задачи (п. 3.5. Договора) будет выявлена ошибка, допущенная Исполнителем при выполнении задачи, Исполнитель обязуется устранить данную ошибку на безвозмездной основе. Гарантийные обязательства аннулируются, если Заказчик в течение указанного срока принял управление сайтом на себя или передал права на управление сайтом третьим лицам.
- 3.8. Если необходимо выполнять правки на копии сайта перед переносом их на рабочую версию, то размер сайта не должен превышать 10 Гб. Если размер сайта превышает указанный размер, то Заказчик может либо предоставить свой хостинг для размещения на нем копии сайта, либо приобрести у Исполнителя дополнительное дисковое пространство. Стоимость 1Гб составляет 50 рублей в месяц и оплачивается на основании отдельно выставленного счета.
- 3.9. Если для оказания услуг необходимо создание копии сайта (с учетом условий п.3.8.), то такая копия хранится в течение срока, отпущенного на выявление и исправление ошибок (п.3.7. Договора).
- 3.10. Если уполномоченный сотрудник Заказчика без уведомления Исполнителя в течение обозначенного ниже периода времени не отвечает на уточняющие вопросы, тем самым делая невозможным оказание услуг Исполнителем, то оказание услуг по задаче приостанавливается до получения необходимой для выполнения задачи информации от Заказчика. После получения необходимой информации от Заказчика, Исполнитель устанавливает новый срок выполнения задачи. Период времени без реакции уполномоченного сотрудника Заказчика зависит от объема поставленной задачи:
- 3.11. Для задач до 5 часов, время ответа уполномоченного сотрудника Заказчика не должно превышать 1 дня.
- 3.12. Для задач от 6 часов до 10 часов, время ответа уполномоченного сотрудника Заказчика не должно превышать 2 дней.
- 3.13. Для задач от 11 часов, время ответа уполномоченного сотрудника Заказчика не должно превышать 20% от общего срока выполнения задачи.
- 3.14. Если Заказчик требует, чтобы Исполнитель отказался от реализации своего права, указанного в п.2.2.4., то в этом случае Заказчику выставляется дополнительный счет на сумму 3 000 (три тысячи) рублей, которая покрывает издержки Исполнителя, связанные с таким требованием Заказчика.
- 3.15. В случае, если сайт не работает, Исполнитель может выделить до 1 (одного) часа из общего времени тарифа, указанного в Приложение №1 текущего Договора, на поиск и устранение причин, без подтверждения со стороны Заказчика, предоставив при этом отчет о проделанной работе.

#### **4. Стоимость оказания услуг и порядок их оплаты**

- 4.1. Стороны договорились, что ежемесячная оплата за ежемесячный объем оказываемых услуг, указанный в Приложениях № 1 и 1а к Договору составит \_\_\_\_\_ рублей ( \_\_\_\_ ) 00 копеек. Исполнитель приступает к оказанию услуг на следующий рабочий день после поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя.
- 4.2. Стороны договорились считать расчетным периодом 30 календарных дней с даты оплаты. Срок действия расчетного периода в первый и последующие месяцы оказания услуг определяются в Приложении № 1а Договора.
- 4.3. Все расчеты в рамках настоящего Договора производятся в российских рублях. Денежные суммы, перечисляемые по настоящему Договору, не подлежат обложению НДС в соответствии со ст. 346.11, п. 2, части II Налогового Кодекса Российской Федерации.
- 4.4. Факт оказания услуг Исполнителем по Договору подтверждается Актом. Не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным, Исполнитель составляет Акт в 2 (двух) экземплярах и направляет их Заказчику, на адрес электронной почты Заказчика, указанный в разделе 13 настоящего Договора. В случае если предельный срок направления Заказчику указанного выше Акта приходится на праздничный или выходной день, то в таком случае Акт должен быть направлен Заказчику не позднее следующего рабочего дня после 5-го числа месяца, следующего за расчетным. Оригиналы Актов Исполнитель направляет Заказчику на почтовый адрес, указанный в разделе 13 настоящего Договора.
- 4.5. Заказчик обязан подписать Акт в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения, либо направить мотивированный отказ от его подписания в адрес Исполнителя с указанием причин отказа.
- 4.6. Стороны договорились о том, что в случае если Заказчиком в указанный выше срок не будет направлен Акт либо мотивированный отказ от подписания Акта в адрес Исполнителя, услуги считаются оказанными в полном объеме. Оригинал подписанного Акта направляется Заказчиком в адрес Исполнителя по почте, а его копия должна быть направлена Заказчиком Исполнителю в установленные сроки на адрес электронной почты Исполнителя, указанной в разделе 13 настоящего Договора.

#### **5. Срок действия договора и основания для его прекращения**

- 5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение одного года.
- 5.2. Стороны вправе прекратить действие Договора до истечения указанного в п. 5.1. срока на основании двустороннего соглашения, в котором должны быть определены условия урегулирования взаимных претензий, а также указаны размеры сумм, подлежащих уплате Исполнителю за фактически оказанные услуги.
- 5.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора, предварительно уведомив Исполнителя о желании расторгнуть Договор не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения, при условии им оплаты Исполнителю фактически оказанного объема услуг.
- 5.4. Каждая из Сторон имеет право в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть договор, письменно уведомив другую Сторону за 15 (пятнадцать) календарных дней.
- 5.5. В случае если Стороны не выполняют обязательства, предусмотренные Договором, в том числе по качеству, объему и условиям оказания услуг, оплате услуг и не устраняют такие нарушения в течение одного календарного месяца со дня получения письменного уведомления о невыполнении обязательств по Договору, Сторона, не нарушающая обязательства, вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, при этом Стороны производят взаиморасчеты по фактически оказанному объему услуг.
- 5.6. Во всех случаях расторжения Договора, указанных в пп. 5.2.- 5.4. Стороны обязаны произвести взаиморасчеты в течение 10 (десяти) рабочих дней с определенной даты окончания срока действия Договора либо даты расторжения Договора.

#### **6. Порядок разрешения споров**

- 6.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Договора или в связи с ним, будут, по возможности, разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 6.2. Если Стороны не придут к соглашению, то спор подлежит рассмотрению в арбитражном суде в г. Москве. Претензионный досудебный порядок урегулирования возникших споров обязателен.

#### **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, как-то: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, забастовки, гражданские беспорядки, принятие органом государственной власти или управления правового акта, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора

- 7.2. Сторона, которая не в состоянии исполнить обязательства по настоящему Договору в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, обязана уведомить другую Сторону в течение 10 (десяти) дней со дня, когда ей стало известно о наступлении таких обстоятельств. Сторона, не выполнившая это условие, не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы в обоснование своего освобождения от ответственности. При этом факт наступления действия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительность должны быть подтверждены достоверными документами.
- 7.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы исполнение обязательств соразмерно переносится на срок действия этих обстоятельств, если иное не предусмотрено настоящим Договором или соглашением сторон. После прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы Сторона, для которой они наступили, должна немедленно, в тот же день, когда ей стало известно о прекращении таких обстоятельств, известить об этом другую Сторону.
- 7.4. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 2 (двух) месяцев, каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору.

## **8. Ответственность Сторон**

- 8.1. Исполнитель не несет ответственность за точность, достоверность, качество и содержание информационных материалов Заказчика, размещаемых Исполнителем в сети Интернет в рамках оказания услуг по настоящему Договору.
- 8.2. Заказчик принимает на себя всю полноту ответственности за достоверность, качество и содержание информационных материалов и за соответствие предоставляемых для размещения на сайте материалов законодательству Российской Федерации об авторских и смежных правах, а также о средствах массовой информации.

## **9. Конфиденциальность**

- 9.1. Исполнитель обязуется сохранять в тайне всю не относящуюся, согласно действующему законодательству к категории общедоступной, конфиденциальную и коммерческую информацию, полученную от Заказчика.
- 9.2. Заказчик несет ответственность за то, что предоставляемые им Исполнителю в рамках Договора текстовые и графические информационные материалы относятся к категории общедоступной и не содержит в себе элементы коммерческой тайны третьих лиц.
- 9.3. Если Сторона благодаря выполнению своего обязательства по настоящему Договору получила от другой стороны информацию о новых решениях и технических знаниях, в том числе не защищаемых законом, а так же сведения, которые могут рассматриваться как коммерческая тайна, то Сторона, получившая такую информацию, не вправе сообщать такую информацию третьим лицам без согласия другой Стороны.

## **10. Неустойка и возмещение ущерба**

- 10.1. В случае просрочки выполнения своих обязательств по Договору Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,01% (ноль целых одна сотая процента) от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 1% от суммы просроченного обязательства.
- 10.2. В случае просрочки выполнения своих обязательств по Договору Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,01% (ноль целых одна сотая процента) от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 1% от суммы просроченного обязательства.
- 10.3. Сторона, допустившая просрочку, обязана оплатить неустойку в соответствии с выставленным другой Стороной счетом в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его получения.
- 10.4. Если просрочка в исполнении обязательств, предусмотренных в пунктах 10.1 и 10.2 Контракта, превысит 1 (один) месяц, то Сторона, надлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.
- 10.5. Упущенная выгода взысканию в рамках Договора не подлежит, а возмещение иных убытков ограничивается 10% от суммы неисполненного обязательства.

## **11. Прочие условия**

- 11.1. Любые изменения и/или дополнения к настоящему Договору, а также все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны только в том случае, если они совершены в письменной форме, скреплены печатями Сторон и подписаны уполномоченными на то представителями обеих Сторон.
- 11.2. Вся переписка между Сторонами ведется в электронном виде по электронным адресам, указанным в разделах 12 и 13 Договора, за исключением случаев направления оригиналов Акта, Дополнительных соглашений и иных изменений и дополнений к Договору, а также претензий по неисполнению обязательств и уведомлений о расторжении Договора, которые должны направляться курьером или почтой с уведомлением о вручении по почтовым адресам, указанным в разделе 13 Договора. Полученные по

электронной почте сообщения считаются достоверно исходящими от Стороны по Договору и имеют юридическую силу, если они направлены с адресов, указанных в разделах 12 и 13 Договора.

- 11.3. Настоящий Договор, включая Приложения № 1 и 1а, содержит **8 (восемь) страниц.**
- 11.4. Настоящий Договор составлен, подписан и скреплен печатями Сторон в 2(двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 11.5. В случае изменения уполномоченных сотрудников, адреса или платёжных реквизитов, Стороны обязаны в трёхдневный срок уведомить об этом друг друга.

**12. Уполномоченные сотрудники Заказчика**

ФИО	Должность	Адрес электронной почты	Контактный телефон

**13. Адреса и реквизиты Сторон**

Исполнитель:	Заказчик:
_____// М.П.	_____// М.П.

**Уровень предоставления услуг на тарифе «Максимальный»**

Наименование работ (ежемесячно)	
Ежемесячная оплата	0,00 рублей
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА САЙТА	
Профессиональная техническая консультация	с 09:00 до 18:00
Мониторинг работоспособности сайта	Да
Настройка резервного копирования	Да
Управление почтовым сервисом, помощь в настройке	Да
Устранение ошибок и технических сбоев, вызванных заражением вирусами	Да
Диагностика и удаление вредоносных программ	Да
Контроль срока делегирования домена и оплаты хостинга	Да
Хранение всей необходимой технической информации	Да
Контакт с хостинг-провайдером от имени владельца сайта	Да
ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА САЙТА	
Размещение текстовой информации	Да
Размещение и оптимизация графических изображений	Да
Добавление и изменение разделов сайта	Да
Изменение функциональных возможностей сайта	Да
Изменение графических элементов дизайна сайта	Да
Разработка и размещение баннеров	Да
УРОВЕНЬ СЕРВИСА	
Время реакции на обращение*	1 час
Количество нормо-часов всех специалистов в месяц	38

\* Время реакции зависит от текущей загрузки специалистов, указано максимальное значение, на практике время реакции может быть значительно меньше.

Исполнитель	Заказчик
_____ // М.П.	_____ // М.П.

### Уровень сервиса и описание включенных услуг

1. **Профессиональная техническая консультация** включает в себя ответы на любые вопросы клиента, связанные с работой его сайта в рамках предоставленного уровня сервиса в соответствующем тарифе. Консультация предоставляется через почту, либо через систему управления задачами. Для тарифа "Максимальный" предусмотрена консультация по телефону.
2. **Мониторинг работоспособности сайта** осуществляется следующим образом: Исполнитель с помощью программных средств отслеживает доступность сайта для посетителей. В случае обнаружения его недоступности Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и принимает меры по скорейшему восстановлению доступности сайта в рабочее время.
3. **Управление почтовым сервисом, помощь в настройке:** Исполнитель оказывает консультационную поддержку в рамках уровня сервиса соответствующего тарифа, определяемых в соответствии с Приложениями № 1 и 1а Договора, путем предоставления клиенту информации о способе настройки почтовых программ или веб-интерфейса, используя общедоступные разделы помощи, соответствующего хостинг-провайдера либо почтового сервиса.
4. **Контроль срока делегирования домена и оплаты хостинга:** Исполнитель заблаговременно уведомляет Заказчика о необходимости продлить регистрацию домена и оплатить услуги хостинг-провайдера.
5. **Хранение всей необходимой технической информации:** Исполнитель хранит все предоставленные доступы Заказчиком в специализированном защищенном хранилище.
6. **Контакт с хостинг-провайдером от имени владельца сайта:** Исполнитель общается по любым вопросам работы сайта с хостинг-провайдером в рамках уровня сервиса соответствующего тарифа, установленного в Приложениях № 1 и 1а Договора.
7. **Размещение текстовой информации (А4, 12 кегль):** объем одной страницы равен тексту на странице формата А4, 12 кеглем (шрифтом).
8. **Изменение функциональных возможностей сайта** (для тарифов Оптимальный и Премиум): в эту услугу включаются любые правки (требующие программирования) в объеме нормо-часов все специалистов в рамках уровня сервиса соответствующего тарифа, установленного в Приложениях № 1 и 1а Договора.
9. **Добавление и изменение разделов сайта:** в эту услугу включаются любые правки, которые делаются через административную панель сайта.
10. **Разработка и размещение баннеров** (для тарифов Оптимальный и Премиум): в эту услугу включаются работы по созданию баннеров в объеме нормо-часов все специалистов в рамках уровня сервиса соответствующего тарифа, установленного в Приложениях № 1 и 1а Договора. Баннеры могут быть изготовлены исключительно в формате GIF, JPG/PNG
11. **Изменение графических элементов дизайна сайта** (для тарифов Оптимальный и Премиум): в эту услугу включаются любые правки в объеме нормо-часов все специалистов в рамках уровня сервиса соответствующего тарифа, установленного в Приложениях № 1 и 1а Договора.
12. **Количество нормо-часов всех специалистов в месяц:** указанные в тарифах нормо-часы включают работу команды специалистов, состоящей из менеджера (приемка, обработка заявки), программиста, дизайнера.
13. **Максимальное кол-во сайтов на поддержке в рамках одного Договора:** для тарифа «Максимальный» - 4 (четыре) сайта.
14. **Если все включенные часы израсходованы:** если объем поставленных задач больше включенного в уровень предоставления сервиса на тарифе кол-ва нормо-часов, то Заказчик может разбить задачу на несколько месяцев или заказать доработку в данном месяце за отдельную плату. Стоимость одного нормо-часа сверх тарифа «Максимальный» составляет \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей за один нормо-час.
15. **Правила определения расчетного периода (для всех тарифов):**
  - 15.1. в целях оптимизации срока оказания услуг и приведения его к календарному месяцу Исполнитель вводит следующий порядок расчета срока оказания услуг, который затрагивает первый, второй и третий расчетные периоды по Договору:
    - 15.1.1. первый расчетный период обслуживания на любом тарифе: датой начала оказания услуг считается рабочий день, следующий за датой поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя (п. 4.1. Договора)
    - 15.1.2. второй расчетный период определяется следующим образом: датой начала оказания услуг считается рабочий день, следующий за датой окончания первого расчетного периода, датой завершения считается последний рабочий день соответствующего календарного месяца.
    - 15.1.3. третий и последующие расчетные периоды определяются следующим образом: с первого до последнего числа календарного месяца.
  - 15.2. счета на оплату за второй и третий расчетные периоды отправляются Заказчику одновременно.
16. **Правила описания проблем/ошибок и постановки задач: правильное описание проблемы помогает быстрому решению вопроса**
  - 16.1. Постарайтесь максимально подробно и внятно описать то, что необходимо сделать, что сломалось и нужно поправить;

- 16.2. Фразы "не работает", "не получается", описывают то, чего не происходит, поэтому объяснением не являются, поскольку для решения задач интерес представляет то, что существует, те нежелательные явления, которые реально происходят;
- 16.3. Опишите, что вы делаете, и как на это реагирует система управления сайтом, браузер или то, что ещё работает нежелательным образом;
- 16.4. Если что-то не работает, ответьте на вопрос: "что оно делает вместо этого?";
- 16.5. Ваши команды и сообщения об ошибках приводите, пожалуйста, дословно и полностью (желательно при помощи принтскринов);
- 16.6. Объясните, как вы узнали, что это неправильно, какой результат является желаемым;
- 16.7. При объяснении прикладывайте скриншоты либо картинки с экрана, чтобы сразу можно было увидеть наглядно ошибку или проблему; так можно сэкономить время на переписку и задача будет решена быстрее.
- 16.8. Не пытайтесь решить все вопросы в одной единственной задаче: любую комплексную задачу можно разделить на шаги, обозначить у каждого шага приоритет и далее придерживаться в переписке и обсуждении конкретного шага. После выполнения одного шага переходить к следующему. Если не соблюдать данную рекомендацию, то в дальнейшем в переписке уже будет весьма затруднительно найти нужную информацию.

Исполнитель	Заказчик
_____ // М.П.	_____ /{/ / М.П.