

Договор на оказание услуг
№ _____ от "___" _____ 2017 г.

_____, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице Генерального директора _____, действующего на основании _____, с одной стороны и ООО «АйТи Лоджик», именуемое в дальнейшем "Исполнитель" в лице Генерального директора Шевченко Артёма Игоревича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

- 1.1.** Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по ремонту и обслуживанию компьютеров, офисной локальной вычислительной сети (далее ЛВС) и настройке оргтехники Заказчика, указанных в **Приложении 1**, а Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказанные услуги.
- 1.2.** Обслуживание и ремонт компьютеров и ЛВС подразумевает услуги по программному и аппаратному обслуживанию и ремонту компьютеров, обеспечению доступа в Интернет и к общим ресурсам ЛВС рабочих станций, настройке программного обеспечения, согласованные с Заказчиком и указанные в **Приложении 3**.
- 1.3.** Исполнитель обязуется проводить профилактические работы, включающие в себя контроль работоспособности антивирусного ПО, обеспечение возможности быстрого восстановления операционной системы на каждой рабочей станции, организацию резервного копирования указанных Заказчиком данных.
- 1.4.** Исполнитель принимает меры по предотвращению несанкционированного доступа к данным Заказчика.
- 1.5.** Исполнитель обязуется оказывать сотрудникам Заказчика, использующим рабочие места согласно **Приложению 1**, услуги по устранению технических проблем и сопутствующие консультации, а также по необходимости совершать неограниченное количество выездов к Заказчику для устранения неисправностей в работе компьютеров и ЛВС Заказчика. Сроки оказания услуг указаны в **Приложении 2**.
- 1.6.** Заказчик оказывает содействие Исполнителю в выполнении его обязательств, в том числе обеспечивает соответствующий доступ к рабочим местам и оборудованию.

2. Цена договора и порядок расчётов

- 2.1.** Заказчик оплачивает оказанные услуги путём перечисления ежемесячной абонентской платы на расчётный счёт Исполнителя на основании выставленного счета.
- 2.2.** Обязательство Заказчика по оплате оказанных услуг считается исполненным с момента поступления на расчётный счёт Исполнителя абонентской платы за обслуживание компьютеров.
- 2.3.** Услуги считаются оказанными Исполнителем после подписания Акта оказанных услуг Заказчиком или его уполномоченным представителем.
- 2.4.** Оплата услуг производится ежемесячно в режиме предоплаты, но не позднее 7 числа текущего месяца. Оплачивается полная стоимость обслуживания до конца месяца, указанная в **Приложении 1**. При неперечислении абонентской платы в указанный срок Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг, предусмотренных договором, а также отказаться от дальнейшего оказания услуг с месяца, за который не внесена абонентская плата. При этом штрафные пени, указанные **п.3.4.3**, не начисляются.
- 2.5.** Ежемесячная абонентская плата может быть пересмотрена Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
- 2.6.** Услуги аппаратного ремонта ноутбуков и комплектующих на уровне элементов, обслуживание оргтехники, заправка картриджами не включены в абонентскую плату и оплачиваются отдельно.
- 2.7.** Услуги по внесению изменения в Конфигурацию, не связанные с работами, необходимыми

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

для восстановления функционирования оборудования Заказчика, включены в абонентскую плату в объёме, указанном в **Приложении 2**. Под Конфигурацией подразумеваются одновременно текущие программные и аппаратные настройки: ЛВС, компьютеров пользователей, принтеров и МФУ, серверов.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Выполнять условия настоящего Договора.

3.1.2. Оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.1.3. Оказывать консультации по вопросам, возникающим у Заказчика в связи с оказанием ему услуг.

3.1.4. Направлять Заказчику счёт, счёт-фактуру и Акт сдачи-приёмки услуг, не позднее пяти рабочих дней со дня оказания услуги.

3.1.5. Отказать Заказчику в исполнении заявки на работы, если таковые, по мнению Исполнителя, могут привести к нарушению авторских прав владельцев программного обеспечения.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Своевременно получать от Заказчика документы, разъяснения и дополнительные сведения, необходимые для качественного оказания услуг.

3.2.2. На своевременную и полную оплату предоставляемых Заказчику услуг в соответствии с условиями настоящего договора.

3.2.3. Приостановить оказание услуг, если Заказчик не выполняет свои обязательства согласно Договору, до возобновления исполнения обязательств Заказчиком, без уплаты пени, предусмотренной п. 3.4.3.

3.2.4. Не принимать к рассмотрению заявки от сотрудников Заказчика в случае, если в них не указаны полные данные сотрудника, оставившего заявку - ФИО, контактный телефон и e-mail.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Оказывать содействие Исполнителю в выполнении им своих обязательств по данному договору.

3.3.2. Предоставлять Исполнителю контактные данные третьих лиц, участие которых необходимо для выполнения Исполнителем своих обязательств по данному договору, либо иным способом обеспечить их взаимодействие.

3.3.3. Своевременно оплачивать счета, выставляемые Исполнителем.

3.3.4. Предоставить Исполнителю контактные данные сотрудника (далее Контактное лицо), указанного в **Приложении 4**, с которым Исполнитель будет взаимодействовать по вопросам, связанным с внесениями изменений в Конфигурацию Заказчика. Под Конфигурацией подразумеваются одновременно: настройки ЛВС, компьютеров пользователей, принтеров и МФУ, серверов (программная и аппаратная часть).

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Контролировать качество работы, выполняемой Исполнителем, в любое время.

3.4.2. Требовать от Исполнителя своевременного, полного и надлежащего выполнения всех обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

3.4.3. Потребовать и получить от Исполнителя пени в размере 1% от суммы ежемесячной абонентской платы за каждый час просрочки, если Исполнитель не выполняет свои обязательства в сроки, указанные в Договоре, но не более 100% от суммы ежемесячной абонентской платы. При этом учитывается только период времени, указанный в **Приложении 2 п.1**.

4. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Ни одна из сторон настоящего договора не несёт ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы,

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

предусмотренными ГК РФ, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение настоящего договора.

4.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия непреодолимой силы, должна немедленно известить другую сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по договору.

4.4. Исполнитель не несёт ответственности за возможные нарушения со стороны Заказчика авторских прав владельцев программного обеспечения.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Все споры и разногласия между сторонами, возникающие в период действия настоящего договора, разрешаются сторонами путём переговоров.

5.2. В случае неурегулирования споров и разногласий путём переговоров, спор подлежит разрешению в Арбитражном суде РФ по месту нахождения ответчика.

5.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

6. Срок действия договора

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания сторонами, и действует в течение 1 (одного) года. В случае если к указанному моменту у сторон остались неисполненные обязательства, вытекающие из настоящего договора, срок действия договора продлевается до полного выполнения сторонами своих обязательств.

6.2. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению сторон либо, по истечении 10 дней с момента подачи одной из сторон заявления о расторжении договора при условии полного выполнения сторонами своих обязательств по настоящему договору.

7. Заключительные положения

7.1. Стороны пришли к соглашению, что все существенные условия настоящего Договора, включающие цены, порядок, условия поставки, являются конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению либо передаче, за исключением государственных органов в пределах, установленных законодательством РФ.

7.2. Убытки, причинённые любой из Сторон за нарушение конфиденциальности условий сделки, подлежат возмещению в полном объёме, включая упущенную выгоду, а также подлежат возмещению ущерб, причинённый деловой репутации Стороны, сведения о коммерческой деятельности которой, были разглашены в результате такого нарушения.

7.3. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

7.4. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме, подписаны уполномоченными на то представителями сторон и скреплены печатями. Факсимильные и электронные копии данного договора и Приложений к нему имеют силу оригинала, пока стороны не обменяются по почте или другим способом подписанными оригинальными документами.

8. Полный договор

8.1. Настоящий Договор, включая все Приложения, составляет один целый Договор между Заказчиком и Исполнителем, заключённый в вышеуказанных целях и заменяет все другие предварительные соглашения, договорённости и другие отношения, письменные или устные, между Сторонами и имеющие отношение к предмету данного Договора. Все изменения настоящего Договора производятся в письменной форме и подписываются обеими Сторонами.

8.2. Приложения к договору:

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

Приложение 1 – Список оборудования, по которому оказываются услуги техподдержки, стоимость обслуживания;

Приложение 2 – Список услуг;

Приложение 3 – Список ПО, по которому оказывается техническая поддержка;

Приложение 4 – Контактные данные.

9. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель: ООО «АйТи Лоджик»

Заказчик:

Адрес:

124489, г. Москва, г. Зеленоград, корпус 622,
кв.100

ИНН 7735590422

КПП 773501001

БИК 044525225

К/с 30101810400000000225

Р/с 40702810338150008980

В «Сбербанк России» (ПАО), г. Москва

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

К договору № _____
от "___" _____ 2017 г.

Список оборудования, по которому оказываются услуги технической поддержки

| Наименование | Сетевое имя |
|------------------------|-------------|
| Персональный компьютер | PC01 |
| Персональный компьютер | PC02 |
| Персональный компьютер | PC03 |
| Персональный компьютер | PC04 |
| Персональный компьютер | PC05 |
| Персональный компьютер | PC06 |
| Персональный компьютер | PC07 |
| Персональный компьютер | PC08 |
| Персональный компьютер | PC09 |
| Персональный компьютер | PC10 |
| Персональный компьютер | PC11 |
| Персональный компьютер | PC12 |
| Персональный компьютер | PC13 |
| Персональный компьютер | PC14 |
| Ноутбук | Nout-01 |
| Ноутбук | Nout-02 |
| Ноутбук | Nout-03 |
| Ноутбук | Nout-04 |
| Ноутбук | Nout-05 |
| Ноутбук | Nout-06 |
| Сервер | SERVER1 |
| Виртуальная машина | V-FS |

Стоимость обслуживания

| Наименование | Цена без НДС | Количество | Сумма (без НДС) |
|---|--------------|------------|------------------|
| Персональный компьютер, ноутбук | 834 р. | 20 шт. | 16 680 р. |
| Сервер | 1650 р. | 2 шт. | 3 300 р. |
| Виртуальная машина (1 шт. входит в стоимость обслуживания одного сервера) | 520 р. | 1 шт. | 0 р. |
| Обслуживание 1С (включает 2 базы 1С) | 5 600 р. | 1 шт. | 5 600 р. |
| Обслуживание дополнительной базы 1С | 80 р. | 1 шт. | 80 р. |
| Управление лицензиями | 66 р. | 23 шт. | 1 518 р. |
| Итого: | | | 27 178 р. |

Час работы специалиста сверх услуг, покрываемых абонентской платой, составляет **1 100 (одна тысяча сто)** рублей без учёта НДС за каждый час работы (по будням, с 9:00 до 18:00).

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

Список услуг

1. Техническая поддержка

Производится посредством сети Интернет в офисах Заказчика по следующим адресам:

- г. Москва, ул. Шоссейная, д.1В, ст.10.

Срок экстренного прибытия специалиста с момента выявления необходимости: 2 (два) часа, если иное не согласовано с Заказчиком.

Срок прибытия специалиста для проведения иных работ, указанных в **п.2 Приложения 2**, с момента выявления необходимости: на следующий рабочий день, если иное не согласовано с Заказчиком.

Время оказания услуг технической поддержки: по рабочим дням, с 9:00 до 18:00

Максимальное время реакции на заявку: 1 (один) час

Если получившийся временной интервал выходит за пределы Времени оказания услуг технической поддержки, то сервис-инженер Исполнителя приезжает в интервал времени с 9:00 до 11:00 следующего рабочего дня.

2. Услуги по внесению изменений в Конфигурацию и работы по запросам пользователей

Работы, направленные на модернизацию Конфигурации Заказчика, конечная цель которых - снизить количество сбоев, а так же работы по устранению сбоев и неисправностей полностью покрываются абонентской платой.

Иные работы производятся удалённо посредством сети Интернет, либо лично в офисах Заказчика по согласованию с Контактным лицом Заказчика в количестве 4 (четырёх) чел.ч. в месяц. Всё, что свыше - оплачивается за каждый чел.ч, 15 минут и более округляются до одного часа, меньше 15 минут – не учитывается. Исполнитель оставляет за собой для каждого конкретного случая право решать, будут ли работы оказываться удалённо или потребуется выезд специалиста.

При работах удалённо время работ по каждой заявке суммируется. При работах, требующих личного присутствия специалиста, время работ суммируется, однако считается, что каждый выезд требует не менее 1 (одного) чел.ч. работ. Время, затраченное на дорогу, не учитывается.

Оплата за прочие работы производится в конце месяца по факту, согласно выставленному Отчёту по работам за расчётный период.

3. Заправка и восстановление картриджей, ремонт оргтехники

Услуги по заправке и восстановлению картриджей не входят в абонентскую плату и оплачиваются отдельно.

Услуги по диагностике и ремонту оргтехники (принтеров, копиров и МФУ) не входят в абонентскую плату, однако базовая диагностика может быть проведена бесплатно. Исполнитель оставляет за собой право решать, будет ли диагностика осуществляться на возмездной основе, и обязан уведомить контактное лицо Заказчика о своём решении перед оказанием этой услуги.

Услуги по доставке заправленных или восстановленных картриджей входят в абонентскую плату при условии, что минимальная партия картриджей составляет 6 (шесть) шт., а услуги по заправке или восстановлению производятся силами Исполнителя.

4. Услуги по настройке и обслуживанию с 1С

4.1. Услуги по настройке и обслуживанию 1С и баз 1С, указанных в п.4.4 **Приложения 2**, а именно:

- создание архивных копий баз и/или контроль над автоматизацией создания архивных копий баз по расписанию;
- восстановление баз 1С из бэкапа баз для решения технических проблем;
- обновление платформы у пользователей;
- решение технических проблем, связанных с работоспособностью баз 1С;
- решение технических проблем с работоспособностью платформ и\или 1С сервера
- обновление баз 1С с типовой неизменённой конфигурацией (при наличии у Заказчика действующей подписки ИТС);

считаются работами по технической поддержке и полностью покрываются ежемесячной абонентской платой.

4.2. Услуги по настройке и обслуживанию 1С и баз 1С, указанных в п.4.4 **Приложения 2**, а именно:

- подключить базу 1С пользователю (прописать путь к базе);
- восстановление из бэкапа баз 1С по требованию Контактного лица;
- в случае файлового варианта базы 1С - прописать доступы к папке с базой;
- заведение пользователей в самой базе 1С;
- доработка конфигурации;
- обновление баз 1С с изменённой конфигурацией (при наличии у Заказчика действующей подписки ИТС)

включены в ежемесячную абонентскую плату в размере 2 часов в месяц.

4.3. Превышение включённых в абонентскую плату часов работ и работы с базами 1С, не включённых в п.4.4 **Приложения 2**, оплачиваются отдельно в конце расчётного периода по цене 1100р./час (без учёта НДС), округление – каждые 5 минут и более округляется до 30 минут, меньше – не учитывается.

4.4. Список обслуживаемых баз 1С:

Бухгалтерия

\\V-FS\Base\Buh

ЗУП

\\V-FS\Base\ZUP

УНФ

\\V-FS\Base\UNF

5. Управление лицензиями.

Первоначальная работа:

5.1. Заказчик передаёт Исполнителю список имеющихся лицензий.

5.2. Исполнитель проводит инвентаризацию установленного ПО на всех рабочих компьютерах работников и серверах. Производится как ручная, так и автоматическая инвентаризация. Составляется отчёт.

5.3. Исполнитель совместно с Заказчиком производит сопоставление лицензий и программного обеспечения. В первую очередь определяется, каких лицензий не хватает, а где наблюдается переизбыток лицензий. При необходимости Исполнитель предлагает варианты замены нелицензионного ПО (если таковое обнаружится) на бесплатные аналоги, если таковые известны Исполнителю.

5.4. Исполнитель совместно с Заказчиком разрабатывает стратегический подход и практические процедуры, а именно: стандартизация используемого программного обеспечения на определенных рабочих местах, при необходимости - выработка стратегии закупки ПО.

5.5. За каждым рабочим местом, сервером или иным устройством из списка поддерживаемого оборудования, указанном в **Приложении 1**, Исполнителем закрепляются согласованные с Заказчиком лицензии.

В период абонентского обслуживания:

5.6. Исполнитель ведёт учёт и отслеживает требования Заказчика к изменениям в установленном ПО, при необходимости корректирует эти данные и своевременно оповещает Заказчика о выявленных изменениях.

5.7. Сведения, указанные в п.5.5 и п.5.6 **Приложения 2** хранятся у Исполнителя и по требованию Заказчика должны быть своевременно предоставлены.

Внимание!

Наличие в **Приложении 2** п.5 (Управление лицензиями) не отменяет действие п.3.1.5 и п.4.4 настоящего **Договора**.

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

Список ПО, по которому оказывается техническая поддержка

Microsoft Windows 7 Professional и старше;
Microsoft Windows Server 2008 R2 и старше;
Microsoft Office 2010 и старше;
Libre Office v.5 и старше;
Браузеры Firefox, Chrome (поддержка Internet Explorer в качестве браузера не осуществляется);
Антивирусы Symantec, DrWeb, Microsoft Essential Tools, Avast, Антивирус Касперского;
1С 7.x и 8.x (согласно **Приложению 2**);
Консультант Плюс (не включает в себя услуги обновления программного продукта);
Клиент-банки;
Skype;
Vimoid;
Adobe Acrobat Reader DC;
PDF24 Creator;
WinRar, 7-ZIP;
Смета.РУ (не включает в себя услуги обновления программного продукта);
СБИС;
IrfanView;
nanoCAD;
AutoCAD;
ArchiCAD;
Техэксперт;
Системное ПО, поставляемое производителями компонентов ПК, включая устройства ввода-вывода информации.

Права учётных записей пользователей

На всех рабочих станциях и серверах под управлением Windows системные учётные записи пользователей имеют права не выше «Пользователь» (в английской редакции «Users»). Исполнитель имеет право временно повышать права учётной записи для проведения работ.

Права учётной записи пользователя так же могут быть расширены вплоть до уровня «Администратор» (в английской редакции «Administrator») по требованию Заказчика. При этом ежемесячная абонентская плата за обслуживание устройства (персонального компьютера или ноутбука), на котором работает этот пользователь, увеличивается за весь расчётный период на сумму, согласуемую Персональным менеджером, но не менее чем в 2 (два) раза.

В случае если права учётной записи пользователя расширяются на сервере, абонентская плата увеличивается за весь расчётный период на сумму, согласуемую Персональным менеджером, но не менее чем в 2 (два) раза.

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____

Контактные данные

По вопросам технической поддержки пользователей:

+7-499-286-3232

Контактные данные Персонального менеджера (закупка компьютеров и комплектующих, проектная деятельность, внесение изменений в договор и т.п.):

Шевченко Артём Игоревич

+7-xxx-xxx-xxxx

xxxxxxx@zeluslugi.ru

Контактное лицо Заказчика:

Иванов Павел Сергеевич

+7-xxx-xxx-xxxx

ivanov@client.ru

Исполнитель _____ Шевченко А.И. Заказчик _____