

**Договор на оказание услуг**  
№ \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023 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 «сторонами», заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора и термины**

**1.1.** Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по ремонту и обслуживанию компьютеров, офисной локальной вычислительной сети (далее ЛВС) и настройке оргтехники Заказчика, указанных в **Заявке на обслуживание оборудования и систем**, образец которой представлен в **Приложении 5**, а Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказанные услуги. Актуальность данных по пользователям указывается в **Заявке на обслуживание оборудования и систем** на основании последних принятых Обращения заказчика.

**1.2.** Обслуживание компьютеров и ЛВС подразумевает услуги по программному и аппаратному обслуживанию и ремонту компьютеров, обеспечению доступа в Интернет и к общим ресурсам ЛВС рабочих станций, а также настройки программного обеспечения, согласованного с Заказчиком и указанного 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 **Заявке на обслуживание оборудования и систем**, 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.** Терминология:

**1.6.1.** Конфигурация - одновременно текущие программные и аппаратные настройки ЛВС, компьютеров пользователей, принтеров, серверов и прочих систем и устройств Заказчика.

**1.6.2.** Инцидент - событие, которое приводит к нарушению и/или снижению качества работы Конфигурации Заказчика.

**1.6.3.** Полная недоступность системы - инцидент, проявляющийся одновременно на всех устройствах Заказчика в одном или нескольких офисах.

**1.6.4.** Частичная недоступность системы - инцидент, проявляющийся на одном или нескольких устройствах Заказчика.

**1.6.5.** Обращение – зафиксированное обращение Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя.

**1.6.6.** Запрос на изменение – Обращение с целью внесения изменения в Конфигурацию, продиктованное административно-организационными потребностями Заказчика и не являющееся инцидентом.

**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. Сумма абонентской платы рассчитывается на основании **Заявки на обслуживание оборудования и систем** и утверждённых в **Приложении 1** цен на оборудование и услуги.

**2.2.** Обязательство Заказчика по оплате услуг считается исполненным с момента поступления на расчётный счёт Исполнителя абонентской платы за обслуживание и ремонт компьютеров и прочих услуг, указанных в **Приложении 2**, если они были оказаны в предыдущем расчётном периоде.

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

**2.3.** Услуги считаются оказанными Исполнителем в прошедшем месяце обслуживания, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания его Заказчик не представил мотивированные возражения по качеству и объему выполненных работ.

**2.3.1.** После подписания Сторонами соответствующего Акта выполненных работ (оказанных услуг) претензии по качеству, объёму и сроку не принимаются и не рассматриваются.

**2.3.2.** В случае не подписания Заказчиком Акта выполненных работ (оказанных услуг) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента отправки его Заказчику одним или несколькими способами (посредством электронной почты, в ЭДО, на бумажном носителе), Исполнитель вправе в одностороннем порядке подписать Акт выполненных работ (оказанных услуг), сделав в нём отметку об отказе Заказчика от его подписания и отсутствии мотивированного отказа. Такой Акт выполненных работ (оказанных услуг) имеет юридическую силу с даты его подписания Исполнителем и услуги по такому Акту выполненных работ (оказанных услуг) работы считаются выполненными в полном объёме, в срок и полностью принятыми Заказчиком без замечаний.

**2.4.** Оплата услуг производится ежемесячно в режиме предоплаты, но не позднее 7 числа расчётного месяца. Оплачивается полная стоимость обслуживания до конца месяца. При не перечислении 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.** В целях повышения качества предоставляемых услуг Исполнитель оставляет за собой право менять внешний вид и форму **Заявки на обслуживание оборудования и систем**, а также дополнять её по своему усмотрению.

**2.6.** Исполнитель отправляет Заказчику на утверждение **Заявку на обслуживание оборудования и систем** на e-mail Курирующего лица, указанного в **Приложении 4**, не позднее первого рабочего дня расчётного периода. **Заявка на обслуживание оборудования и систем** считается утверждённой, если до 3 рабочего дня расчётного периода Заказчик не предоставит Исполнителю соответствующие корректировки.

**2.7.** Услуги аппаратного ремонта ноутбуков и комплектующих на уровне элементов, обслуживание и ремонт оргтехники, заправка картриджей не включены в абонентскую плату и оплачиваются отдельно.

**2.8.** Услуги по исполнению Запросов на изменение включены в абонентскую плату в объёме, указанном в **Приложении 2**. Услуги, не включённые в абонентскую плату, оплачиваются отдельно.

### **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 и Акт выполненных работ (оказанных услуг), не позднее пяти рабочих дней со дня оказания услуги.

**3.1.5.** Отказать Заказчику в проведении работ по Обращению, если таковые, по мнению Исполнителя, могут привести к нарушению авторских прав владельцев программного обеспечения.

**3.1.6.** Организовать круглосуточный мониторинг состояния оборудования Заказчика для отслеживания событий, которые могут привести к снижению качества функционирования Систем Заказчика или их неработоспособности.

**3.1.7.** В случае получения мотивированного отказа от подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг), устранить недостатки в согласованные с Заказчиком сроки и в течение пяти рабочих дней со дня устранения замечаний вновь направить Акт выполненных работ (оказанных услуг) Заказчику.

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

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

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

**3.2.4.** На основании данных, полученных в результате мониторинга, или данных, полученных при проверке оборудования Заказчика, плановой или нет, создать Обращение и приступить к работам по устранению сбоя или устранению причин, которые, по мнению Исполнителя, могут к нему привести.

**3.3.** Заказчик обязан:

**3.3.1.** Своевременно оплачивать счета, выставляемые Исполнителем.

**3.3.2.** Оказывать содействие Исполнителю в выполнении им своих обязательств по данному договору, в том числе обеспечивает соответствующий доступ к рабочим местам и оборудованию.

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

**3.3.4.** Подписать Акт выполненных работ (оказанных услуг) в течение пяти рабочих дней с момента получения или направить мотивированный отказ.

**3.3.5.** Предоставить Исполнителю контактные данные сотрудника (далее Курирующее лицо), указанного в **Приложении 4**, с которым Исполнитель будет взаимодействовать по вопросам, связанным с внесениями изменений в Конфигурацию Заказчика.

**3.3.6.** В случае возникновения инцидента, связанного с полной недоступностью какой-либо системы, немедленно оповестить об Исполнителя посредством телефонной связи.

**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, указанном в **Приложении 1**, если Исполнитель не выполняет свои обязательства в указанные сроки, но не более 50% от суммы ежемесячной абонентской платы. При расчёте пени учитывается только временной интервал оказания услуг, указанный в **Приложении 2 п.1**.

**3.5.** Заказчик понимает, что мониторинг, указанный в п.3.1.6, является вспомогательным инструментом Исполнителя и не гарантирует определение наличия Инцидентов и их категорий, указанных в **Приложении 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, 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 и не несёт за это ответственности.

#### **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.

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

**6.2.** Договор автоматически пролонгируется на каждый следующий год, если стороны не заявили о намерении его расторгнуть.

**6.2.** Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению сторон по истечении 10 рабочих дней с момента подачи одной из сторон заявления о расторжении Договора при условии полного выполнения сторонами своих обязательств по настоящему Договору. В случае если к моменту расторжения у сторон остались неисполненные обязательства, вытекающие из настоящего договора, срок действия договора продлевается до полного выполнения сторонами своих обязательств.

## **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 Договора, подлежат возмещению в полном объёме, включая упущенную выгоду, а также подлежит 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 не имеют силу оригинала.

**7.5.** 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.

**7.6.** Приложения к договору (5 шт.), являющиеся неотъемлемой частью Договора:

**Приложение 1** – Соглашение об уровне сервиса и стоимость услуг;

**Приложение 2** – Описание услуг;

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

**Приложение 4** – Контактные данные.

**Приложение 5** – Пример заявки «Заявка на обслуживание оборудования и систем».

## **8. 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 \_\_\_\_\_

## Соглашение об уровне сервиса и стоимость услуг

### 1. Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Соглашение об уровне сервиса разделено три уровня, определяющих скорость реакции на Обращение, решаемое удалённо, и три уровня, определяющих скорость прибытия выездного специалиста. Решение о том, по какому уровню работает Исполнитель, принимается Заказчиком в начале расчётного периода при согласовании Заявки ООС.

	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
<b>Удалённая поддержка, реакция</b>			
Полная недоступность оборудования\системы	15 минут	15 минут	15 минут
Частичная недоступность оборудования\системы	1 час	30 минут	30 минут
Запросы на изменения	2 часа	2 часа	1 час
<b>Выезды, прибытие</b>			
Полная недоступность оборудования\системы	4 часа	4 часа	2 часа
Частичная недоступность оборудования\системы	сл.р.д.*	4 часа	3 часа
Запросы на изменения	сл.р.д.	сл.р.д.	4 часа
<b>Удалённая поддержка, пени**</b>			
Полная недоступность оборудования\системы	1% за 15 мин	1% за 15 мин	1% за 15 мин
Частичная недоступность оборудования\системы	1% за 1 час	1% за 30 минут	1% за 30 минут
Запросы на изменения	1% за 2 часа	1% за 2 часа	1% за 1 час
<b>Выезды, пени **</b>			
Полная недоступность оборудования\системы	0,5% за 1 час	0,5% за 1 час	1% за 1 час
Частичная недоступность оборудования\системы	0,5% за 1 час	1% за 1 час	1% за 1 час
Запросы на изменения	0,5% за 1 час	0,5% за 1 час	0,5% за 1 час

\* - здесь и далее - следующий рабочий день

\*\* - указан процент от ежемесячной абонентской платы

### 2. Стоимость услуг

#### 2.1. Стоимость услуг с фиксированной ставкой (не зависит от уровня SLA):

Наименование услуги	Цена
Техническая поддержка сети, за каждый офис	1400 р.
Техническая поддержка физического сервера	2950 р.
Техническая поддержка одной виртуальной машины	1950 р.
Техническая поддержка одной виртуальной машины, включённой в AD	1750 р.
Техническая поддержка роли сервера SQL	780 р.
Техническая поддержка роли сервера 1C	740 р.
Техническая поддержка роли сервиса WSUS	4000 р.
Права «Локальный администратор», за одно рабочее место	1300 р.

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

Поддержка удалённого доступа в сеть по зашифрованному каналу (VPN), за одного сотрудника	80 р.
Поддержка стороннего почтового сервера	2900 р.
Поддержка 1С, тариф «Стандартный», включено 2 базы	3600 р.
Поддержка 1С, тариф «Расширенный», включено 2 базы и 2 часа работ специалиста по 1С	5600 р.
Техническая поддержка дополнительной базы 1С	180 р.
Час работы специалиста по 1С сверх услуг, покрываемых абонентской платой, при наличии поддержки 1С Базовая или 1С Расширенная	2500 р.
Час работы специалиста по Запросам на изменение	1400 р.
Час работы специалиста по 1С, тариф «Почасовой»	3000 р.

## 2.2. Стоимость услуг с динамической ставкой (зависит от уровня SLA)

**2.2.1.** Удалённая техническая поддержка одного рабочего места **SLA Уровень 1** рассчитывается по формуле  $n \cdot (740 - (2 \cdot n))$ , но не менее 580 р. за каждое.

\* n здесь и далее – число рабочих мест.

**2.2.2.** Удалённая техническая поддержка одного рабочего места **SLA Уровень 2** рассчитывается по формуле  $n \cdot (940 - (3 \cdot n))$ , но не менее 700 р. за каждое и не менее 9100р. за все.

**2.2.3.** Удалённая техническая поддержка одного рабочего места **SLA Уровень 3** рассчитывается по формуле  $n \cdot (1460 - (3 \cdot n))$ , но не менее 1220 р. за каждое и не менее 14300р. за все.

**2.2.4.** Выезды, прибытие согласно **SLA Уровень 1** включено в стоимость Удалённой технической поддержки.

**2.2.5.** Выезды, прибытие согласно **SLA Уровень 2** рассчитывается по формуле  $n \cdot (380 - (1 \cdot n))$ , но не менее 300 р. за каждое рабочее место и не менее 6200р. за все рабочие места.

**2.2.6.** Выезды, прибытие согласно **SLA Уровень 3** рассчитывается по формуле  $n \cdot (700 - (1 \cdot n))$ , но не менее 620 р. за каждое рабочее место и не менее 9800р. за все рабочие места.

**3.** Минимальный размер ежемесячной абонентской платы составляет **8 200** рублей (**восемь тысяч двести рублей 00 копеек**) в месяц.

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

## Описание услуг

### 1. Техническая поддержка

Производится как удалённо, посредством сети Интернет, так и непосредственно в офисах Заказчика, указанных в **Заявке на обслуживание оборудование и систем**.

Количество Обращений, удалённых работ, выездов и работ на выезде, требующихся для устранения неработоспособности оборудования и систем, не ограничено на всех трёх уровнях **SLA Приложения 1**.

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

По соглашению Заказчика и Исполнителя время оказания услуг технической поддержки может быть изменено. В этом случае цена обслуживания, указанная в **Приложении 1**, утрачивает актуальность, новая цена рассчитывается Исполнителем в индивидуальном порядке и согласовывается с Заказчиком.

Если временной интервал, необходимый для проведения работ, 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. Работы по запросам на внесение изменений в Конфигурацию

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

Иные работы, в том числе работа с устройствами, не указанными в **Заявке на обслуживание оборудования и систем**, рассматриваются как Запросы на изменения. Такие работы выполняются удалённо посредством сети Интернет, либо лично в офисах Заказчика по предварительному согласованию с Курирующим лицом Заказчика.

В ежемесячную абонентскую плату количество работ по Запросам на изменение включается в количестве, указанном в **Заявке на обслуживание оборудование и систем**. Всё, что свыше - оплачивается за каждый чел.ч, сумма проведённых за месяц работ округляется с шагом до 15 минут в меньшую сторону. 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 каждому Обращению суммируется. При работах, требующих личного присутствия специалиста, время работ суммируется, однако считается, что каждый выезд требует не менее 2 (двух) чел.ч. работ. Время, затраченное на дорогу, не учитывается.

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

В случае если Курирующее лицо подтверждает выполнение сразу нескольких Обращений, или если при получении подтверждения на работы Исполнитель уже работает над подтверждённым Обращением, Исполнитель оставляет за собой право исполнить эти заявки в порядке очереди, а не одновременно. При этом штрафные пени, указанные в п.3.4.3, не начисляются.

Оплата работ по Запросам на изменения 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 Курирующее 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 Заявке на обслуживание оборудования и систем, 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 Заявке на обслуживание оборудования и систем, а именно:**

- подключить базу 1С пользователю (прописать путь к базе);
- восстановление из архивных копий (бэкапа) баз 1С по требованию Курирующего лица;
- в случае файлового варианта базы 1С - прописать доступы к папке с базой;
- заведение пользователей в самой базе 1С;
- доработка конфигурации;
- решение проблем функционирования конфигурации 1С;

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_



- обновление баз 1С с изменённой конфигурацией (при наличии у Заказчика действующей подписки ИТС)

оплачиваются отдельно, время округляется с шагом до 15 минут в меньшую сторону.

## 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 5**, 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;  
OpenOffice v.4.1.3 и старше;  
Браузеры Firefox, Chrome. Поддержка Internet Explorer в качестве браузера осуществляется только для работы с клиент-банками и торговыми площадками, в которых использование Internet Explorer заявлено как обязательное;  
Антивирусы Symantec, DrWeb, Microsoft Essential Tools, Avast, Антивирус Касперского 1С 7.x и 8.x (согласно **Приложению 2**)  
IrfanView;  
Skype, Vimoid;  
Adobe Acrobat Reader DC, PDF24 Creator;  
WinRar, 7-ZIP  
Клиент-банки,  
Консультант Плюс (не включает в себя услуги обновления программного продукта)  
СБИС;  
nanoCAD, AutoCAD, ArchiCAD;  
Техэксперт (не включает в себя услуги обновления программного продукта);  
Смета.РУ (не включает в себя услуги обновления программного продукта);  
ABBYY FineReader;  
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.

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

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

### **Контактные данные**

По вопросам оказания технической поддержки Обращения отправляются сотрудниками Заказчика (в порядке приоритета использования со стороны Заказчика):

1. Используя функционал ПО «Бюрократ ZEL-Услуги» и/или «Lite Viewer» (права на использование предоставляется Заказчику Исполнителем на срок действия Договора);
2. Отправкой сообщения по электронной почте на адрес [helpdesk@zeluslugi.ru](mailto:helpdesk@zeluslugi.ru);
3. По телефону +7-499-745-0303

Обращение считается успешно зарегистрированным если ему присвоен порядковый номер. Отсчёт срока реакции наступает после успешной регистрации Обращения.

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

Шевченко Артём Игоревич  
+7-xxx-xxx-xxxx  
[mail@zeluslugi.ru](mailto:mail@zeluslugi.ru)

Курирующее лицо Заказчика:

Иванов Павел Сергеевич  
+7-xxx-xxx-xxxx  
[ivanov@client.ru](mailto:ivanov@client.ru)

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_

**Пример заявки «Заявка на обслуживание оборудования и систем»**

**Заявка на обслуживание оборудования и систем на июнь 2020 г. № Z-00498 от 27.05.2020 г.**

**Список обслуживаемого оборудования**

Устройство	Тип	Закреплён за сотрудником	Последний отправлявший заявку	Дата отправки
Server3-1KK	Сервер			
V-FS1-1KK	Виртуальная машина			
PC01-1KK	PC	Иванова Ксения Федоровна	Иванова Ксения Федоровна	23.04.2020
PC04-1KK	PC	Иванов Александр Иванович	Иванов Александр Иванович	14.05.2020
PC06-1KK	PC	Иванова Нелли Викторовна	Иванова Нелли Викторовна	30.04.2020
PC17-1KK	PC	Иванов Андрей Анатольевич	Иванов Андрей Анатольевич	08.05.2020
PC33-1KK	PC	Иванов Дмитрий Васильевич	Иванов Дмитрий Васильевич	10.04.2020
PC34-1KK	PC	Иванов Дмитрий Васильевич	Иванов Александр Дмитриевич	02.04.2020

**Удаленный доступ в сеть посредством VPN туннелей**

Ф.И.О пользователя	Учетная запись	Устройство	Размещение
Иванова Марина Владимировна	ivanova-mv	MTik-ISP-1KK	Офис на ул. Шоссейная
Олег Геодезист	Geodesist	MTik-ISP-1KK	Офис на ул. Шоссейная
Иванов Андрей Анатольевич	ivanov-aa	MTik-ISP-1KK	Офис на ул. Шоссейная
Иванов Александр Владимирович	ivanov-av	MTik-ISP-1KK	Офис на ул. Шоссейная
Иванов Александр Иванович	iai	MTik-ISP-1KK	Офис на ул. Шоссейная

**Список устройств, к которым у пользователей есть административный доступ**

Устройство	Пользователь	Учетная запись
PC17-1KK	Иванов Андрей Анатольевич	ivanov-aa@1KK

**Уровень SLA для заявок, решаемых удалённо: 1**

**Уровень SLA для выездов: 1**

**Итого на обслуживании:**

Включённые в абон. плату работы по запросам на изменения (мин.): 240

Серверы: 1

Виртуальные машины в домене: 1

Рабочих мест (APM): 6

Устройства, на которых есть права локального администратора: 1

Доступ VPN: 6

Офисы: 1

Поддержка 1С, тариф: Расширенный

Список баз на обслуживании (2 шт.):

\* БП Альянс на устройстве V-FS1-1KK

\* УТ Торговля на устройстве V-FS1-1KK

Исполнитель \_\_\_\_\_ Шевченко А.И. Заказчик \_\_\_\_\_