

ДОГОВОР № ___/21
на абонентское обслуживание информационных систем
(программно-аппаратного комплекса)

г. Москва

« ___ » _____ 2021г.

ООО «ИТ Спектр», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Левченко Игоря Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию информационной системы (программно-аппаратного комплекса) Заказчика. Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

1.2. Порядок и объем предоставления услуг определяется в приложениях к настоящему договору:

Приложение №1 - «Адреса заказчика. Наименование и количество оборудования принимаемого на обслуживание».

Приложение №2 - «Соглашение об уровне сервиса».

Приложение №3 - «Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации».

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

- качественно и в срок оказать Заказчику услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
- поддерживать в работоспособном состоянии программно-аппаратный комплекс Заказчика;
- производить плановые и экстренные выезды в предварительно согласованное Сторонами время в пределах рабочего времени, установленного Соглашением об уровне сервиса;
- оказывать консультации по вопросам, возникающим у Заказчика в связи с оказанием ему Услуг;
- предоставить Заказчику доступ в личный кабинет системы управления заявками.

2.1.1 Исполнитель имеет право:

- отказать Заказчику в исполнении заявки на работы, если таковые, по мнению Исполнителя, могут привести к нарушению авторских прав владельцев программного обеспечения;
- привлекать для исполнения обязательств по настоящему Договору третьих лиц, предварительно уведомив об этом Заказчика,
- в случае неоплаты услуг в соответствии с п. 3.2 настоящего Договора, более чем на 10 (десять) банковских дней, без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг до момента исполнения Заказчиком своих

обязательств по оплате, либо расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, предварительно письменно известив об этом Заказчика.

2.2. Заказчик обязуется:

- оплачивать Услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Договора;
- обеспечить доступ сотрудникам Исполнителя к обслуживаемому Оборудованию, ЛВС и программному обеспечению;
- уведомить Исполнителя об изменении наименования и количества Оборудования, принимаемого на обслуживание в соответствии с Приложением №1;
- самостоятельно не устанавливать программное обеспечение и не осуществлять замену компьютерного оборудования без предварительной консультации с Исполнителем;
- выполнять рекомендации Исполнителя по правилам эксплуатации обслуживаемого Оборудования, ЛВС и программного обеспечения;
- при оказании услуг на территории Заказчика предоставить Исполнителю условия, необходимые ему для выполнения обязательств по настоящему Договору,
- предоставлять Исполнителю информацию и материалы, необходимые для выполнения им своих обязательств по настоящему Договору.

2.2.1 Заказчик имеет право:

- контролировать качество работы, выполняемой Исполнителем, в любое время.
- требовать от Исполнителя своевременного, полного и надлежащего выполнения всех обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
- потребовать и получить от Исполнителя пени в размере 1,5% от суммы ежемесячной абонентской платы за каждый час просрочки, если Исполнитель не выполняет свои обязательства в сроки, указанные в Соглашении об уровне сервиса, но не более 100% от суммы ежемесячной абонентской платы.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стороны, пришли к соглашению, что стоимость Услуг за один календарный месяц _____ рублей (_____), без НДС. НДС не облагается на основании Уведомления №1293/1008 от 30.04.2009 г.

3.2. Оплата услуг Заказчиком, производится ежемесячно авансовым платежом, на основании счета выставленного Исполнителем, в срок не позднее 10-го числа расчетного месяца. Оплачивается полная стоимость обслуживания за календарный месяц, указанная в п.3.1 настоящего Договора. Абонентская плата оплачивается вне зависимости от фактического объема услуг, оказанных Исполнителем в оплачиваемом месяце.

3.3. Услуги, оказанные Исполнителем в течение календарного месяца, считаются принятыми Заказчиком, с момента подписания сторонами Акта приема-передачи оказанных Услуг (выполненных работ), далее по тексту именуемый - Акт. Акт направляется Заказчику на утверждение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания месяца, в котором Исполнителем были оказаны Услуги, предусмотренные настоящим договором.

3.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта от Исполнителя Заказчик обязуется подписать его, либо направить Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта. Если в срок, указанный в настоящем пункте, Заказчик не подпишет Акт и не направит

Исполнителю мотивированный отказ, Услуги считаются оказанными и принятыми Заказчиком в полном объеме.

3.5 При изменении наименования и количества оборудования, принимаемого на обслуживание в соответствии с Приложением №1, по согласованию Сторон, стоимость Услуг за один календарный месяц может изменяться. Оформляется такое изменение путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

3.6. Все замены запасных частей и расходных материалов, приобретение товаров необходимых для проведения ремонта, модернизации оборудования, ЛВС Заказчика, производятся только с согласия Заказчика. Оплата таких запасных частей, материалов и товаров производится Заказчиком сверх согласованной Сторонами ежемесячной стоимости Услуг, на основании счета, выставленного Исполнителем, в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения счета. В случае отказа Заказчика от необходимых замен запасных частей, расходных материалов и товаров, Исполнитель не несет ответственности за качество работы Оборудования.

3.7. Датой оплаты Услуг Исполнителя по настоящему Договору, считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных в настоящем Договоре в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

4.2. Исполнитель не несет ответственность за услуги, оказываемые Заказчику третьими лицами, привлеченными Заказчиком самостоятельно.

4.3 Исполнитель не несет ответственность в случае нарушения Заказчиком авторских прав владельцев программного обеспечения.

4.4 Исполнитель несет материальную ответственность за оборудование, переданное ему Заказчиком, для проведения ремонтно-восстановительных работ.

5. ФОРС-МАЖОР

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

5.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п.5.1, каждая Сторона должна в течение 10 (десяти) дней известить о них в письменном виде другую Сторону.

5.3. В случаях наступления обстоятельств, предусмотренных в п.5.1, срок выполнения Стороной обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

5.4. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п.5.1 и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего договора, либо его расторжения.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует

в течение 1 (одного) года.

6.2. По истечении срока действия договора, настоящий Договор может считаться пролонгированным на неопределенный срок, если не существует заявления от одной из сторон о невозможности его пролонгации, либо о расторжении.

6.3. Настоящий Договор, может быть, расторгнут по взаимному согласию обеих Сторон.

6.4. В случае расторжения договора по инициативе одной из Сторон, Сторона, явившаяся инициатором, должна за 30 календарных дней до даты планируемого расторжения, известить другую Сторону об этом в письменной форме.

6.5. Окончание срока действия настоящего Договора или его досрочное расторжение по любому основанию не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств, неисполненных к моменту окончания срока действия настоящего Договора или его досрочного расторжения.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Условия настоящего Договора и соглашений (протоколов и т.п.) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению.

7.2. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

7.2. Стороны обязуются прилагать все усилия, для разрешения споров и разногласий, которые могут являться результатом данного Договора или связанными с ним путем переговоров.

7.3. Все споры и разногласия, которые могут вытекать из данного Договора или связанные с ним, нерешенные переговорами, рассматриваются в Арбитражном суде.

7.4. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

7.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ИТ Спектр»

Юр. адрес: 141007, МО, г. Мытищи, ул.

Хлебозаводская д. 6 комната № 104

ИНН 5018136700

КПП 502901001

р/с № 40702810740000030230, ПАО

СБЕРБАНК г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

ОКПО 88928402

ЗАКАЗЧИК:

Ген. дир. _____/Левченко И.В.

Ген. дир. _____ / _____

«01» июня 2021г.

«01» июня 2021г.

Адреса заказчика. Наименование и количество оборудования, принимаемого на обслуживание.

1. Адреса для обслуживания Заказчика:

№ п/п	Тип	Адрес
1	Офисное помещение	
2	Производственное помещение	
3	Магазин	

2. Наименование и количество оборудования, принимаемого на обслуживание:

№ п/п	Наименование	Кол-во	Примечание
1	Рабочая станция		
2	Сетевое оборудование		
3	Сервер		
4	АТС		
5	Оргтехника (принтер, мфу, копир)*		
6	Торговое оборудование (принтер штрих-кодов, сканер штрих-кодов		
7	ИС Предприятие		

Для выполнения работ по обслуживанию Оборудования, перечисленного в п.2 настоящего Приложения, Сторонами достигнута договоренность, установить ежемесячный лимит рабочего времени в количестве:

- 1 (один) плановый выезд (планово-профилактические работы);
- неограниченное количество экстренных выездов, по заявке Заказчика;
- неограниченное количество удаленных подключений, по заявке Заказчика;
- неограниченное количество консультаций.

По согласованию Сторон, планово- профилактические работы могут проводиться путем удаленных подключений.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ИТ Спектр»

ЗАКАЗЧИК:

_____ «01» июня 2021г.

_____ «01» июня 2021г.

М.П.

М.П.

Соглашение об уровне сервиса.

1. Термины и определения:

Информационная система - комплекс программно - аппаратных средств, предназначенный для информационного обеспечения и автоматизации хозяйственной деятельности, бизнес-процессов Заказчика.

Рабочая станция - персональное рабочее место пользователя. Системный блок компьютера с монитором, ноутбук, моноблок.

Инцидент - нарушение в работе информационной системы Заказчика, которое оказывает влияние на бесперебойную работу бизнес-процессов.

Заявка - сообщение о проблеме или обращение пользователя (сотрудника Заказчика).

Время реакции на заявку - время, прошедшее с момента поступления заявки (сообщение пользователя о проблеме) до момента первых ответных действий (Звонок Заказчику, для уточнения деталей инцидента, согласования времени проведения работ. Электронное письмо об изменении статуса заявки. Фактическое начало работ в момент обращения по телефону).

Время прибытия – время, прошедшее с момента поступления обращения, до момента прибытия к Заказчику.

Уровень критичности инцидента - степень влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

Рабочее время – период времени, в пределах которого Исполнитель оказывает услуги Заказчику в рамках Договора.

2. Время реакции и прибытия по инцидентам:

Уровень критичности инцидента	Удаленное решение	Решение с выездом к заказчику	
	Время реакции	Время реакции	Время прибытия
Высокий	До 30 минут	До 30 минут	До 2 часов
Средний	До 30 минут	До 30 минут	До 2-4 часов
Низкий	До 30 минут	До 30 минут	по согласованию

3. Рабочее время Заказчика:

Дни	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	Праздничные дни
Часы	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	-	-	-

По согласованию с Заказчиком, возможно проведение работ в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

4. Порядок оформления заявок:

Заявки на обслуживание отправляются сотрудниками Заказчика (в порядке

приоритетного списка):

1. Отправкой сообщения по электронной почте на адрес **help@spectrit.ru**;
2. Обращение через «Telegram». Телеграмм бот
3. По телефонам **+7(495)583-96-96; +7(495)085-75-45**;

Персональный менеджер (закупка компьютеров, комплектующих, программного обеспечения, проектная деятельность, внесение изменений в договор и т.п.):
тел: **+7(985)227-33-84**

5. Перечень работ, включенных в абонентское обслуживание компьютерного оборудования (информационных систем)

5.1 Ежемесячные планово-профилактические работы:

- проверка сетевых соединений и работоспособности сети;
- контроль показателей рабочих станций и серверов, оптимизация работы операционных систем;
- антивирусная профилактика;
- устранение выявленных в ходе профилактических работ замечаний;
- чистка рабочих станций от пыли (1 раз в год);
- резервное копирование информации, проверка резервных копий.
- консультирование пользователей по возникающим вопросам.

5.2 Работы, выполняемые по заявке Заказчика:

- установка, настройка операционных систем и программного обеспечения - вся линейка Windows, Microsoft, антивирусы, почтовые клиенты, специализированные программы.
- установка, настройка систем "Банк Клиент", систем "Интернет-банкинга", систем сдачи отчетности через Интернет, CRM-систем, криптографических компонентов, доступов на электронные площадки;
- диагностика неисправностей, замена комплектующих, модульный ремонт вышедших из строя рабочих станций, серверов (оплата необходимых комплектующих за счет Заказчика).
- установка, подключение, настройка оргтехники (принтеры, МФУ, сканеры, копиры);
- настройка общих сетевых ресурсов, разграничение доступов к информации, оптимизация (изменение) локальной политики безопасности;
- изменение конфигурации действующей сети, подключение новых компьютеров и периферийного оборудования;
- увеличение производительности и надежности локальной сети, подключение, настройка сетевого оборудования (роутеры, свитчи, маршрутизаторы);
- помощь в приобретении (подбор, закупка, доставка) компьютерного оборудования, расходных материалов и программного обеспечения;
- администрирование рабочих станций, серверов, сетевых хранилищ;

- настройка, поддержка различных ролей серверов;
- оптимизация работы серверов и антивирусная защита;
- консультации, выдача рекомендаций по оптимизации работы и решению проблем, возникающих в процессе работы серверов, оборудования и программного обеспечения пользователей Заказчика;
- взаимодействие и решение технических вопросов с поставщиками смежных Услуг;
- настройка телефонии (виртуальная АТС, телефоны).

5.3 Услуги по настройке и обслуживанию 1С:

- установка 1С, подключение баз пользователям;
- создание архивных копий баз и контроль над автоматизацией создания архивных копий баз по расписанию;
- восстановление баз 1С из резервных копий для решения технических проблем;
- решение технических проблем, связанных с работоспособностью 1С;

6. Перечень дополнительных работ, не включенных в стоимость п. 3.1 настоящего договора

- монтаж ЛВС;
- монтаж, поддержка систем видеонаблюдения;
- монтаж, поддержка систем контроля доступа;
- компонентный ремонт ноутбуков, моноблоков, комплектующих компьютеров;
- ремонт оргтехники, заправка картриджей.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ИТ Спектр»

ЗАКАЗЧИК:

_____ «01» июня 2021г.

_____ «01» июня 2021г.

М.П.

М.П.

Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации.

1. Предмет соглашения

1.1. Для эффективного взаимодействия в рамках исполнения настоящего договора Заказчик может предоставить Исполнителю доступ к конфиденциальной информации (далее – «Информация»)

1.2. Предоставление доступа к Информации будет производиться в объеме, необходимом для выполнения работ.

1.3. Положения настоящего Соглашения распространяются на любую Информацию независимо от того, на каких носителях она содержится и в какой форме выражена.

1.4. Под коммерческой тайной в настоящем соглашении понимается любая информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и к сохранению конфиденциальности которой обладатель принимает все возможные меры.

1.5. Документы на материальных носителях относительно взаимных отношений или обязательств Сторон (договоры, спецификации и т.п.) сохраняются в режиме коммерческой тайны по взаимному согласию Сторон.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется не разглашать сведения, составляющие коммерческую тайну Заказчика, ставшие ему известными в связи с исполнением своих обязательств по настоящему Договору.

2.2. Исполнитель обязуется использовать сведения, полученные при исполнении своих обязанностей, лишь в интересах Заказчика.

2.3. В течение 5 (пяти) лет после окончания действия настоящего договора Исполнитель обязуется не использовать информацию, полученную в связи с исполнением своих обязательств по настоящему Договору.

2.4. Вся информация, составляющая коммерческую тайну и полученная Исполнителем в материальной (схемы, рисунки, письма, фотографии и пр.) и нематериальной формах, является эксклюзивной собственностью Заказчика и используется только на условиях настоящего соглашения.

3. Ответственность сторон

3.1. Исполнитель возмещает Заказчику все убытки, возникшие в связи с нарушением Исполнителем обязательств по настоящему Соглашению.

3.2. Исполнитель не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любой части своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Соглашения в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ИТ Спектр»

ЗАКАЗЧИК:

_____ «01» июня 2021г.
М.П.

_____ «01» июня 2021г.
М.П.