

ДОГОВОР № ___/23

на абонентское обслуживание и ремонт компьютеров и коммуникационного оборудования

г. Москва

«___» _____ 2023г.

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

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию и ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования Заказчика. Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

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

Приложение №1 - «Адреса, наименование и количество оборудования, принимаемого на обслуживание».

Приложение №2 - «Соглашение об уровне сервиса».

Приложение №3 - «Прайс-лист на дополнительные услуги».

Приложение №4 - «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 Оборудование Заказчика;
- производить планово-профилактические мероприятия 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.

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 7 (семь) календарных 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;
- 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 0,5% от суммы ежемесячной абонентской платы за каждый час просрочки, если Исполнитель не выполняет свои обязательства в сроки, указанные в Приложении № 2 «Соглашение 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 составляет _____, 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 даты 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. Оплата осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком счета Исполнителя. 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 ответственности перед Заказчиком за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причинам, которые находятся вне рамок настоящего Договора.

4.3. Исполнитель не несет ответственность за несоответствие результатов оказанных им услуг требованиям законодательства в случае не предоставления Заказчиком полных и достоверных сведений, необходимых Исполнителю для надлежащего исполнения обязательств по Договору.

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

4.5 Исполнитель не несет ответственность за использование Заказчиком нелицензионного программного обеспечения. По собственной инициативе не производит проверок уже установленного программного обеспечения на соответствие лицензиям, их количеству, сроку действия и типу данных.

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, не исполненных 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.

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

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

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

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

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ИТ Спектр»
Юр. адрес:
ИНН
КПП
р/с №
к/с
БИК
Email:

ЗАКАЗЧИК:

Ген. дир. _____ /Левченко И. В.

Ген. дир. _____ / _____

«___» _____ 2023г.
м.п.

«___» _____ 2023г.
м.п.

Адреса, наименование и количество оборудования, принимаемого на обслуживание.

1. Адреса обслуживания. Наименование и количество оборудования, систем принимаемого на обслуживание:

- 1) _____
2) _____

№ п/п	Наименование	Кол-во	Примечание
1	Рабочая станция (стационарный компьютер, ноутбук, моноблок)		
2	Сервер		
3	Локальная сеть. Сетевое оборудование (роутер)		
4	Оргтехника (МФУ, принтеры)		
5	Web-сервис		

Для выполнения работ по обслуживанию Оборудования, перечисленного в п.1 настоящего Приложения, Сторонами. в рамках режима обслуживания, установлены следующие лимиты:

Наименование	Кол-во
Планово-профилактические работы	Еженедельно
Работы посредством удаленного подключения	Неограниченно
Работы на выезде	Неограниченно
Консультации	Неограниченно

Ген. дир. _____/Левченко И. В.

Ген. дир. _____ / _____

«___» _____ 2023г.

«___» _____ 2023г.

Соглашение об уровне сервиса.

1. Термины и определения:

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

Инцидент - любое выявленное событие, способное привести к частичной или полной неработоспособности компьютеров и коммуникационного оборудования, ИТ-инфраструктуры.

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.

Время решения – суммарное время, прошедшее с момента поступления или регистрации обращения, до момента фактического устранения проблемы.

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

Режим обслуживания – 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 решения	Время реакции	Время прибытия	Время решения
Высокий	До 15 минут	До 1,5 часа	До 15 минут	До 2 часов	До 3 часов
Средний	До 15 минут	До 2 часов	До 15 минут	До 2 часов	До 5 часов
Низкий	До 30 минут	До 4 часов	До 30 минут	по согласованию	по согласованию

Уровни критичности инцидентов:

Высокий - инциденты, препятствующие работе нескольких пользователей или остановившие работу компании.

Средний - инциденты затрудняющие, не позволяющие работать пользователю.

Низкий - инциденты не мешающие нормальной работе пользователя.

3. Режим обслуживания:

Рабочие дни	Все дни кроме выходных и официальных праздничных дней
Время приема заявок по телефону	С 9:00 до 18:00
Время приема заявок через web-портал и электронную почту	Круглосуточно
Время решения заявок	С 9:00 до 18:00

По согласованию с Заказчиком, возможно проведение работ вне режима обслуживания за дополнительную оплату, согласно прайс-листу, приложение № 3 к настоящему Договору.

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 web-портал обслуживания по ссылке: <https://support.spectrit.ru/portal>
3. По многоканальному телефону: +7(495)085-75-45

Персональный менеджер (закупка компьютеров, комплектующих, программного обеспечения, проектная деятельность, внесение изменений в договор и т.п.):
тел: +7(495)085-75-45 доб. 106 / 206 моб. почта: lebedinskiy@spectrit.ru

5. Перечень работ, включенных в абонентское обслуживание оборудования указанного в Приложении № 1 к настоящему Договору

Рабочие станции (персональные компьютеры):

Обслуживание и поддержка программного обеспечения

- Установка настройка программного обеспечения на персональные компьютеры под нужды Заказчика.
- Установка, настройка, администрирование, восстановление операционных систем на базе MS Windows, Linux, Mac OS.
- Установка пакетов обновлений операционных систем
- Установка, настройка, обновление антивирусных программ при наличии лицензий, либо при использовании бесплатно распространяемого ПО.
- Установка, настройка программного обеспечения MS Office, OpenOffice, LibreOffice
- Установка, настройка и поддержка клиентов почтовых программ
- Базовая поддержка программ 1С. Установка, настройка, подключение пользователей к базам при наличии лицензий на соответствующее ПО. Решение технических проблем, связанных с работоспособностью 1С.
- Установка, настройка и поддержка систем для сдачи электронной отчетности через интернет при наличии технической поддержки производителя данного ПО
- Установка, настройка клиент-банков при наличии технической поддержки банка
- Установка, настройка криптографических компонентов, сертификатов электронной подписи
- Консультации, подбор, поставка программного обеспечения
- Установка, настройка системы резервного копирования при наличии лицензий, либо при использовании бесплатно распространяемого ПО.

Обслуживание и поддержка аппаратного обеспечения

- Диагностика неисправностей, замена комплектующих, модульный ремонт вышедших из строя рабочих станций. Оплата необходимых комплектующих за счет Заказчика
- Мониторинг, анализ производительности аппаратного обеспечения.
- Модернизация персональных компьютеров при технической возможности. Оплата необходимых комплектующих за счет Заказчика
- Подключение рабочих станций и периферийных устройств. Организация дополнительных рабочих мест

- Чистка системных блоков от пыли, включая замену термопасты. Проведение данных работ на ноутбуках и моноблоках осуществляется при технической возможности, за дополнительную оплату.
- Консультации, подбор, поставка персональных компьютеров, периферийных устройств, расходных материалов

Серверы и серверные операционные системы

- Установка, настройка, администрирование операционных систем на базе MS Windows Server, Unix - систем
- Установка обновлений для серверных операционных систем
- Установка и администрирование серверных ролей Windows Server (Active Directory, DHCP, VPN , File Server, FTP Server, Terminal Server, Mail Server)
- Настройка и обновление серверов Баз Данных (MS SQL, MySQL, PostgreSQL)
- Установка, настройка систем виртуализации, управление виртуальными машинами
- Поддержка, администрирование облачных сервисов и систем (Google, Microsoft 365, Яндекс, Mail.ru и прочие)
- Предотвращение сбоев - круглосуточный мониторинг критически важных показателей.
- Анализ производительности. Модернизация серверов, при наличии технической возможности. Оплата необходимых комплектующих за счет Заказчика
- Решение инцидентов, возникающих в работе систем. Восстановление работоспособности после сбоев. Составление плана аварийно-восстановительных работ
- Настройка общих сетевых ресурсов, разграничение доступов к информации, оптимизация (изменение) локальной политики безопасности
- Установка, настройка системы резервного копирования при наличии лицензий, либо при использовании бесплатно распространяемого ПО. Мониторинг и контроль создания резервных копий по расписанию.
- Консультации, подбор, поставка серверов и серверного оборудования

Локальная сеть, сетевое оборудование

- Подключение, настройка, администрирование сетевого оборудования (роутеры, точки доступа, коммутаторы)
- Мониторинг, анализ производительности, увеличение надежности и безопасности локальной сети
- Мелкий ремонт существующих участков локальной сети в рамках существующей сетевой инфраструктуры
- Кабель менеджмент на рабочих местах, в серверном шкафу (стойке)
- Подбор провайдера, взаимодействие с поставщиками интернет услуг
- Консультации, подбор, поставка сетевого оборудования

Оргтехника

- Подключение, настройка оргтехники (принтеры, МФУ, сканеры, копиры, плоттеры)
- Настройка печати, сканирования на персональных компьютерах
- Устранение программных сбоев в работе оргтехники
- Тестовая проверка устройств штатными средствами
- Диагностика неисправностей и ремонт оргтехники. Осуществляется специалистами сервисных центров, за дополнительную оплату

- Консультации, подбор, поставка оргтехники и расходных материалов

Телефония

- Настройка, поддержка, администрирование АТС, виртуальных АТС
- Распределение и добавление номеров на АТС. Настройка систем переадресации
- Организация рабочих мест (подключение, настройка телефонов, ip-телефонов)
- Подбор провайдера телефонии, взаимодействие с поставщиками услуг телефонии
- Консультации, подбор, поставка устройств телефонии и связи

Видеонаблюдение

- Подключение, настройка, администрирование сервера видеонаблюдения, видеорегистратора
- Подключение, настройка камер видеонаблюдения
- Устранение сбоев в работе системы видеонаблюдения
- Реализация системы удаленного просмотра изображения с видеокамер, при наличии технической возможности
- Проверка актуальности записи и глубины архива
- Консультации, подбор, поставка видеооборудования

6. Перечень работ, услуг не включенных в абонентское обслуживание по Договору

Оплачиваются в соответствии с прайс-листом на дополнительные услуги:

- Обслуживание оборудования, систем не входящих в состав, в соответствии с приложением № 1 к настоящему Договору
- Создание, модернизация локальной сети (прокладка кабелей в коробках, стенах либо открытом виде в одном или нескольких помещениях)
- Администрирование 1С (работы в самой базе 1С, доработка конфигураций; обновление баз, программирование, составление отчетов 1С, обучение сотрудников Заказчика)
- Подбор, настройка, поддержка систем контроля доступа;
- Подбор, монтаж, настройка, администрирование систем видеонаблюдения;
- Подбор, настройка, администрирование систем телефонии;
- Компонентный ремонт ноутбуков, моноблоков, серверного оборудования, комплектующих;
- Диагностика неисправностей, ремонт оргтехники
- Администрирование CRM систем. Интеграция ip телефонии с различными CRM системами
- Редактирование наполнения и верстка web-сайтов, в том числе с использованием CMS
- Обучение сотрудников Заказчика работе со специализированным программным обеспечением (ПО написанное непосредственно для Заказчика, сложные графические редакторы и прочее специализированное ПО)
- Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами офисных приложений, графическими, аудио, видео файлами

Ген. дир. _____ /Левченко И. В.

Ген. дир. _____ / _____

«___» _____ 2023г.

«___» _____ 2023г.

Прайс-лист на дополнительные работы, услуги

Наименование	Цена
Выезд специалиста	от 500 руб.
Специалист технической поддержки	1400 руб. в час
Системный администратор	1800 руб. в час
Специалист 1С	2500 руб. в час
Минимальная оплата (оказание услуг удаленно)	0,5 часа
Минимальная оплата (оказание услуг при выезде)	1 час
Работы в выходные и праздничные дни	+50%
Создание, модернизация локальной сети	расчет по смете
Ремонт оргтехники, ноутбуков, моноблоков	по результатам диагностики
Монтаж, настройка, администрирование систем видеонаблюдения	по дополнительному запросу

Проведение и окончательная стоимость дополнительных работ, услуг предварительно согласовывается с Заказчиком

Ген. дир. _____ /Левченко И. В.

Ген. дир. _____ / _____

«__» _____ 2023г.

«__» _____ 2023г.

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. Перечень форс-мажорных обстоятельств применяется Сторонами в контексте законодательства РФ.

Ген. дир. _____ /Левченко И. В.

Ген. дир. _____ / _____

«___» _____ 2023г.

«___» _____ 2023г.