

## ДОГОВОР № \_\_\_/23

### на 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 Исполнитель по заявкам Заказчика оказывает услуги по обслуживанию и ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования Заказчика посредством удаленных подключений либо с выездом специалиста по адресам указанным в приложение №1 к настоящему Договору, а Заказчик принимает и оплачивает оказанные услуги.

1.2 Наименование, количество и цена оказываемых услуг указывается в акте об оказании услуг, счете, выставляемом Исполнителем.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

- качественно и в срок оказать Заказчику услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
- производить выезды по адресам заказчика в пределах рабочего времени, определенного в приложение № 1 к настоящему Договору;
- 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 4.1 настоящего Договора, более чем на 5 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 сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора;
- обеспечить доступ сотрудникам Исполнителя к обслуживаемому Оборудованию, ЛВС и программному обеспечению;
- выполнять рекомендации Исполнителя по правилам эксплуатации обслуживаемого Оборудования, ЛВС и программного обеспечения;
- при оказании услуг по адресам 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;

### **3. ЦЕНА УСЛУГ**

3.1. По настоящему Договору оплата услуг Исполнителя, определяется в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору. Цены указаны без НДС. НДС не облагается на основании Уведомления №1293/1008 от 30.04.2009 г.

### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1 За оказанные, в рамках настоящего договора Услуги, Заказчик обязуется, на основании счета и акта об оказании Услуг выставленных Исполнителем, в течение 5 банковских дней, перечислить на расчетный счет Исполнителя сумму денежных средств, в размере стоимости Услуг.

4.2 Под датой оплаты понимается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

### **5. ПРИЕМКА УСЛУГ**

5.1 Услуги, оказанные Исполнителем, считаются принятыми Заказчиком, с момента подписания сторонами Акта об оказании Услуг. Акт направляется Заказчику на утверждение не позднее пяти рабочих дней от даты оказания услуг. В случае неполучения от Заказчика мотивированных замечаний по содержанию Акта оказанных Исполнителем Услуг в течение десяти рабочих дней, Услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме.

### **6. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА УСЛУГИ**

6.1 Заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками оказанных услуг, при их обнаружении в течение одного календарного месяца с момента принятия Услуг.

### **7. ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН**

7.1 Во всем остальном стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим договором.

7.2 Ни одна из сторон настоящего договора не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, а также акты государственных органов и действий властей.

7.3 Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

7.4 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.

## 8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1 Все споры и разногласия между сторонами, возникающие в период действия настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров.

8.2 В случае неурегулирования споров и разногласий путем переговоров, спор подлежит разрешению в арбитражном суде Московской области.

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

## 9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания, и действует действует в течение 1 (одного) года.

9.2 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.

9.3 Договор, может быть, расторгнут по соглашению сторон и по основаниям, предусмотренным законом.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

10.2 Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме, подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон и скреплены печатями.

## 11. 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.

## 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. Адреса для обслуживания Заказчика:

№ п/п	Тип	Адрес	Стоимость выезда (руб.)
1	Офисное помещение		

### 3. Время реакции и прибытия по инцидентам:

Уровень критичности инцидента	Удаленное решение		Решение с выездом к заказчику	
	Время реакции	Время реакции	Время прибытия	Время прибытия
Высокий	До 30 минут	До 30 минут	До 24 часов	До 24 часов
Средний	До 30 минут	До 30 минут	До 24 часов	До 24 часов
Низкий	До 60 минут	До 60 минут	по согласованию	

### 4. 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.

## **5. Порядок оформления заявок:**

Заявки на обслуживание отправляются сотрудниками Заказчика (в порядке приоритетного списка):

1. Отправкой сообщения по электронной почте на адрес [help@spectrit.ru](mailto:help@spectrit.ru);
2. Обращение через 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](mailto:lebedinskiy@spectrit.ru)

## **6. Перечень работ, выполняемых по заявкам Заказчика удаленно или на выезде**

### **6.1 Рабочие станции (персональные компьютеры):**

#### **6.1.1 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.

#### **6.1.2 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

## **6.2 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

## **6.3 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

## **6.4 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.
- Консультации, подбор, поставка оргтехники и расходных материалов

## **6.5 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

#### **6.6 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

#### **6.7 Прочие работы**

- 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;
- Администрирование CRM систем. Интеграция ip телефонии с различными CRM системами

Ген. дир. \_\_\_\_\_ /Левченко И. В.

Ген. дир. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г.

**Прайс-лист на работы, услуги**

<b>Наименование</b>	<b>Цена</b>
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.