

**Договор №**  
**ОБ ОКАЗАНИИ ИТ-УСЛУГ**

г. Москва

«    »    г.

ООО «А-СЕТЬ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Береславской Дарьи Павловны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Термины, приведенные ниже, должны пониматься в Договоре следующим образом:

- 1.1. **Время поддержки** — время работы Исполнителя, в течение которого принимаются заявки по телефону и оказываются услуги.
- 1.2. **Время реакции** — период времени с момента регистрации обращения до момента начала работ специалиста-исполнителя (прибытие на рабочее место пользователя, удаленное подключение к рабочему месту пользователя, обращение к пользователю с целью получения дополнительной информации и т. д.) в пределах времени поддержки. Отсчет времени реакции начинается с момента передачи Исполнителю всей необходимой информации для начала оказания услуги и заканчивается в момент начала оказания услуги. Если требуется экстренный выезд, то время реакции для экстренного выезда начитает отсчитываться от времени окончания попытки решить проблему другими способами.
- 1.3. **Запрос на обслуживание** — запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.
- 1.4. **Заявка** — заявка Заказчика на предоставление ИТ-услуг.
- 1.5. **Информационная система (система)** — набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей Заказчика, включающих в себя аппаратное и программное обеспечение, приложения, документацию и процессы.
- 1.6. **Инцидент** — событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы ИТ-инфраструктуры, которое приводит или может привести к отказу в предоставлении ИТ-услуг, либо недопустимому снижению уровня качества ИТ-услуги. Инцидентом также считается запрос на обслуживание. В последнем случае инцидент не является следствием сбоя работы ИТ-инфраструктуры.
- 1.7. **ИТ-инфраструктура (оборудование)** — все компоненты информационных технологий, в том числе аппаратное и программное обеспечение в отношении которого оказываются ИТ-услуги.
- 1.8. **ИТ-услуга (сервисное обслуживание, услуга)** — ремонтные, профилактические и иные работы, осуществляемые Исполнителем в целях поддержания и восстановления работоспособности оборудования. ИТ-услуга базируется на использовании информационных технологий и поддерживает ИТ-процессы и/или бизнес-процессы Заказчика.
- 1.9. **Кабельная система** — система, элементами которой являются кабели и компоненты, которые связаны с кабелем. К кабельной системе относится все пассивное коммутационное оборудование, служащее для соединения или физического окончания кабеля.
- 1.10. **Место расположения** — здание, помещение и другие координатные места, где расположено оборудование.
- 1.11. **Операционная система** — клиентская или серверная операционная система Microsoft Windows, которая не снята с официальной поддержки производителя. Если имеется ввиду операционная система отличная от Microsoft Windows, то это должно быть обозначено отдельно.
- 1.12. **Плановый выезд** — выезд сотрудника Исполнителя для выполнения плановых ремонтных, профилактических и иных работ.
- 1.13. **Приоритет** — параметр, используемый для понимания относительной важности обращения Заказчика. Приоритет определяется соотношением влияния и срочности, а также используется для определения требуемого времени обработки обращения.
- 1.14. **Служба поддержки** — функциональное подразделение Поставщика ИТ-услуг, обеспечивающее прием, регистрацию и контроль жизненного цикла обращений Заказчика (пользователей Заказчика); может включать в себя линии поддержки.
- 1.15. **Специалист Заказчика** — сотрудник Заказчика, владеющий базовыми знаниями в области компьютерной техники. Специалист Заказчика привлекается для оперативного реагирования на мелкие неисправности.
- 1.16. **Срочность** — мера того, насколько быстро с момента своего появления Инцидент или Изменение приобретут существенное влияние на бизнес Заказчика.
- 1.17. **Стандартное рабочее место** — компьютер, операционная система Microsoft Windows, драйвера и набор базового программного обеспечения, необходимого для работы большинству пользователей. Состав базового ПО указан в приложении № 1.
- 1.18. **Удаленная помощь** — оказание услуг по заявке Заказчика посредством удаленного подключения к оборудованию Заказчика через Интернет.
- 1.19. **Экстренный выезд** — осуществление выезда по заявке Заказчика для выполнения ремонтных или иных работ. Экстренные выезды используются только в случае, если услугу невозможно оказать средствами удаленной помощи или с помощью консультирования Специалиста Заказчика.

Любой из приведенных выше терминов сохраняет в единственном числе то же значение, которое он имеет во множественном, и наоборот, а приведенное выше толкование превагирует над иными толкованиями.

### **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию ИТ-услуг в отношении оборудования Заказчика. Полный перечень услуг, которые может оказывать Исполнитель, приведен в Приложении № 1 «Перечень выполняемых услуг» к настоящему Договору. Место расположения оборудования, полный перечень оборудования и информационных сервисов, подлежащих обслуживанию приведены в Приложении №2.
- 2.2. Заказчик обязуется своевременно оплачивать эти услуги в порядке, установленном разделом 3 настоящего Договора.

### **3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 3.1. Стоимость услуг указывается в Приложении № 2.
- 3.2. Услуги оказываются по предварительной оплате в объеме 100 (ста) % их общей стоимости за расчетный период. Длительность расчетного периода составляет 1 (один) календарный месяц, расчетный период начинается с первого числа месяца.
- 3.3. Оплата услуг осуществляется на основании счета, ежемесячно выставляемого Исполнителем, и производится до начала расчетного периода.
- 3.4. Датой исполнения обязательства Заказчика по оплате услуг является дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 3.5. В случае задержки оплаты услуг Заказчиком более чем на 10 (десять) календарных дней Исполнитель оставляет за собой право без предварительного уведомления Заказчика приостановить оказание услуг или приостановить оказание услуг и в одностороннем порядке расторгнуть договор.
- 3.6. Стоимость израсходованных Исполнителем комплектующих, запасных частей, а также стоимость ремонтных работ, произведенных третьими лицами, оплачивается Заказчиком отдельно и только при условии предварительного согласования с Заказчиком их стоимости.

- 3.7. Стоимость услуг подлежит увеличению с первого января каждого календарного года на уровень инфляции (индекс потребительских цен) за весь прошедший календарный год по данным ЦБ. Увеличение происходит с округлением в большую сторону с точностью до 100 (ста) рублей.
- 3.8. При расчете стоимости услуг отдельно учитывается, каждая операционная система независимо от того в какой среде она используется: физической или виртуальной.
- 3.9. Если доступ к серверу осуществляет оборудование или программное обеспечение, которые не стоят на обслуживании, то за них так же уплачивается абонентская плата в размере 50% от платы за стандартное рабочее место. При этом для такого оборудования или программного обеспечения обеспечивается только работоспособность сервисов, которые должны обеспечиваться сервером, и поддержка самого рабочего места не осуществляется. При использовании технологии удаленного рабочего стола каждый удаленный рабочий стол является отдельным рабочим местом и подлежит соответствующей оплате.
- 3.10. Использование оборудования или программного обеспечения, сокращающего количество устройств или пользователей, которые осуществляют непосредственный доступ к программному обеспечению или непосредственное его использование (мультиплексирование или группирование), не приводит к уменьшению числа рабочих мест, которые должны быть оплачены Заказчиком.
- 3.11. Оплачиваются отдельно:
  - работы по устранению неисправностей оборудования, возникших по причине несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц;
  - услуги, оказанные в период времени, не совпадающий со временем поддержки;
  - работы, не включенные в Приложение № 1;
  - работы в отношении оборудования, не включенного в Приложение № 2;
  - изменение приоритета заявки без объективной на это необходимости.

Такие работы оказываются вне рамок настоящего Договора и оплачиваются отдельно. Исполнитель по своему усмотрению вправе включить стоимость таких работ в ежемесячный счет за оказание услуг и предоставить Заказчику скидку на такие работы.

#### **4. СДАЧА-ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

- 4.1. Исполнитель периодически передает Заказчику акты сдачи-приемки оказанных услуг. Периодичность предоставления актов сдачи-приемки оказанных услуг устанавливается раз в квартал с 1-го по 25-е число месяца, следующего за прошедшим календарным кварталом.
- 4.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения акта сдачи-приемки оказанных услуг направляет Исполнителю подписанный акт.
- 4.3. Если у Заказчика имеются основания не принимать услуги, то он должен предоставить Исполнителю письменный аргументированный отказ в приемке оказанных услуг до 5-го числа месяца, следующего за месяцем в котором по мнению Заказчика услуги не были оказаны.
- 4.4. Отказ в приемке оказанных услуг означает, что по документально либо иным образом подтвержденному мнению Заказчика, услуги не оказывались в соответствии с условиями настоящего Договора, и он отказывается их оплачивать за весь указанный период или за его часть.
- 4.5. В случае получения Исполнителем аргументированного отказа в приемке оказанных услуг Стороны должны путем переговоров принять решение о дальнейших действиях, письменно оформить принятое решение и при необходимости произвести соответствующие взаиморасчеты.
- 4.6. Если до 5-го числа каждого календарного месяца Исполнитель не получает письменный аргументированный отказ в приемке услуг, то услуги за весь прошедший период считаются оказанными должным образом и в полном объеме и являются принятыми Заказчиком и подлежат полной оплате.

#### **5. ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ ИТ-УСЛУГ И ПРИМЕНИМОСТЬ ДАННОГО ДОГОВОРА**

- 5.1. Оборудование является объектом регулирования настоящего Договора, если оно:
  - указано в Приложении №2;
  - не имеет механических или иных повреждений, делающих это оборудование неремонтопригодным, и Заказчик в отношении него соблюдает установленные производителем правила хранения и эксплуатации.
  - не попадает под какие-либо другие ограничения, указанные в данном Договоре;
- 5.2. Программное обеспечение является объектом регулирования настоящего Договора, если оно:
  - входит в состав базового ПО, указанного в приложении №1 либо отдельно указано в Приложении №2;
  - надлежащим образом лицензировано;
  - совместимо с одной из операционных систем Windows либо является операционной системой Windows. В данном пункте допускаются исключения. Такие исключения обязательно должны быть указаны в Приложении № 2 к настоящему Договору;
  - используется в соответствии с рекомендациями производителя;
  - имеет поддержку у производителя;
  - не попадает под какие-либо другие ограничения, указанные в данном Договоре.
- 5.3. Любое программное обеспечение, отличное от входящего в стандартное рабочее место, все серверные операционные системы и их службы и/или роли, а также установленное на них программное обеспечение, подлежащее обслуживанию, должны быть указаны в Приложении №2.
- 5.4. Программное обеспечение может быть поставлено на обслуживание не ранее чем через полгода после даты начала официальных продаж у производителя.

#### **6. ПОСТАНОВКА И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ ОБОРУДОВАНИЯ**

- 6.1. При постановке на сервисное обслуживание оборудование должно быть полностью исправно, а программное обеспечение лицензировано.
- 6.2. После подписания Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней Заказчик должен предоставить Исполнителю всю необходимую для оказания услуг информацию о информационных системах, подлежащих обслуживанию в рамках данного договора.
- 6.3. После подписания Договора представители Сторон проводят инвентаризацию оборудования, т.е. проверяют состав, состояние и серийные номера оборудования и его компонентов, а также сохраняют файлы конфигурации оборудования.
- 6.4. Если при проведении инвентаризации обнаруживается неисправное оборудование, то Исполнитель вправе принять решение не признавать это оборудование на сервисное обслуживание до устранения причин, вызвавших это решение.
- 6.5. После завершения инвентаризации по ее результату вносятся соответствующие изменения в Приложение № 1 и/или Приложение № 2 к Договору, которые утверждаются Сторонами и становятся неотъемлемой частью Договора.
- 6.6. Если в период действия Договора устанавливается дополнительное оборудование, то в отношении него также должна быть проведена процедура постановки оборудования на сервисное обслуживание и его инвентаризация.

- 6.7. Если в течение действия настоящего Договора обнаруживаются факты, нарушающие требования, изложенные в разделе 5, то Исполнитель приостанавливает оказание услуг в отношении оборудования, которого эти факты касаются. Оказание услуг может быть возобновлено после принятия Сторонами решения о необходимых для возобновления обслуживания действиях и их выполнения.
- 6.8. Если Исполнитель принял решение не продолжать оказание ИТ-услуг какого-либо оборудования, то он обязан уведомить Заказчика о необходимости внесения изменений в Приложение № 2.
- 6.9. Если в оборудовании, переданном Исполнителю для восстановления работоспособности, обнаруживаются механические повреждения, исключающие возможность восстановления, то Исполнитель вправе принять решение приостановить сервисное обслуживание этого оборудования и поставить вопрос о снятии его с сервисного обслуживания и внесении изменений в Приложение № 2.

## **7. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

- 7.1. Услуги оказываются только в местах расположения оборудования или на территории Исполнителя при условии доставки оборудования на территорию Исполнителя за счет Заказчика.
- 7.2. Количество плановых и экстренных выездов, а так же объем удаленной помощи указаны в Приложении № 2.
- 7.3. Время поддержки указано в Приложении № 2.
- 7.4. Порядок взаимодействия при подаче и исполнении заявок описаны в Приложении № 3.
- 7.5. Передаваемое Исполнителю оборудование должно быть чистым и не иметь повреждений, делающих его восстановление невозможным, иначе Исполнитель имеет право это оборудование не принимать.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

Исполнитель обязан:

- 8.1. Приложить коммерчески разумное количество усилий для решения заявок Заказчика;
- 8.2. обеспечивать оказание ИТ-услуг в отношении оборудования Заказчика;
- 8.3. своевременно и в полном объеме выполнять обязательства по данному Договору;
- 8.4. предоставлять Заказчику акты сдачи-приемки оказанных услуг;
- 8.5. использовать доступные ему средства для диагностики и устранения неисправностей оборудования;
- 8.6. соблюдать требования режима на объектах Заказчика, требования пожарной безопасности, охраны труда и коммерческую тайну Заказчика;
- 8.7. рекомендовать оборудование и программное обеспечение, основываясь на опыте работы с тем или иным производителем.

Заказчик обязан:

- 8.8. своевременно информировать Исполнителя обо всех случаях отказа оборудования;
- 8.9. допускать к работе с оборудованием только сотрудников, прошедших подготовку по использованию данного оборудования, требуемого для выполнения ими работ, ограниченных должностными обязанностями и поручениями вышестоящего руководства.
- 8.10. выделить из собственного штата сотрудника, который будет оказывать помощь Исполнителю в качестве специалиста Заказчика и будет выполнять следующие функции: подавать заявки на оказание услуг, обеспечивать возможность оказания услуг, контролировать результат выполнения заявок, организовывать взаимодействие с сотрудниками Заказчика и др.;
- 8.11. предоставлять специалистам Исполнителя полный доступ, в т. ч. удаленный, ко всему оборудованию, всю информацию и все условия, необходимые для оказания услуг;
- 8.12. согласовывать с Исполнителем перемещения, изменения состава или функциональности оборудования;
- 8.13. не позднее чем за 3 (три) рабочих дня уведомлять Исполнителя о датах предполагаемых перемещений, изменений состава или функциональности оборудования;
- 8.14. не допускать самовольного вмешательства в оборудование и кабельную систему со стороны не задействованного в обслуживании оборудования персонала Заказчика, персонала сторонних организаций и прочих лиц;
- 8.15. обеспечивать соблюдение собственными сотрудниками политики информационной безопасности и требований унификации программного обеспечения;
- 8.16. согласовать факт записи телефонных разговоров при обращении к Исполнителю с любым своим сотрудником или иным лицом, которое будет звонить от имен Заказчика;
- 8.17. предоставлять Исполнителю дистрибутивы с лицензионным программным обеспечением.

## **9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ**

- 9.1. Стороны вправе по взаимному согласованию пересмотреть условия настоящего Договора и/или любого приложения к нему.
- 9.2. Любые изменения к настоящему Договору и/или любому приложению к нему, выработанные по согласованию Сторон, должны быть оформлены в виде Дополнительных соглашений, которые с момента подписания Сторонами становятся неотъемлемой частью настоящего Договора. При необходимости проведения дополнительных взаиморасчетов, вызванных внесением изменений, они осуществляются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления изменений в силу.
- 9.3. Если в период действия Договора устанавливается дополнительное оборудование либо на обслуживание Исполнителем берутся дополнительные информационные сервисы, то либо это оформляется как изменения к действующему Приложению № 2, либо создается новое Приложение № 2.
- 9.4. Если Стороны Договора не достигли согласия о приведении Договора в соответствие с изменившимися обстоятельствами (изменение или дополнение условий Договора), по требованию заинтересованной Стороны Договор может быть изменен и/или дополнен по решению суда только при наличии условий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.5. Любые соглашения Сторон по изменению и/или дополнению условий настоящего Договора имеют силу в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны Сторонами Договора и скреплены печатями Сторон.
- 9.6. Дополнительные соглашения к Договору вступают в силу немедленно после их подписания.

## **10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 10.1. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам условия и детали настоящего Договора, а также любую другую информацию, полученную в результате выполнения его условий.
- 10.2. Если для надлежащего выполнения условий настоящего Договора Исполнителю предоставляется доступ к внутренней информации Заказчика (файлам конфигурации сетевых устройств, паролям доступа, информации, хранящейся на внутренних серверах Заказчика), то Исполнитель обязуется использовать полученную информацию только для оказания услуг по настоящему Договору.
- 10.3. Использование полученной информации для других целей допускается только с письменного разрешения уполномоченного на то представителя Заказчика.
- 10.4. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации в течение 1 (одного) года после расторжения настоящего Договора.
- 10.5. Сам факт заключения настоящего Договора не является конфиденциальным.

- 10.6. Исполнитель, соблюдая условия конфиденциальности, вправе ссылаться на Заказчика в официальных списках организаций-клиентов Исполнителя, использовать результаты работ для размещения на интернет-сайтах, выставках, а также в буклетах, журналах и пр. печатной продукции с указанием товарного знака Заказчика в отношении результатов работ.
- 10.7. Доказательство нарушения положений настоящего раздела возлагается на Сторону, заявившую о таком нарушении.

#### **11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 11.1. При неисполнении, ненадлежащем или несвоевременном исполнении обязательств по Договору Стороны несут взаимную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.2. Исполнитель несет материальную ответственность за оборудование Заказчика, передаваемое ему для восстановления работоспособности.
- 11.3. Заказчик несет материальную ответственность за оборудование Исполнителя, предоставляемое ему во временное пользование.
- 11.4. Заказчик гарантирует, что на момент вступления Договора в силу все установленное на оборудовании Заказчика программное обеспечение лицензировано должным образом.
- 11.5. Заказчик несет полную ответственность за лицензионную чистоту программного обеспечения, установленного на оборудовании, и за программное обеспечение, предоставляемое в дальнейшем для обслуживания и/или установки на оборудовании Заказчика.
- 11.6. Срок предъявления требования о возмещении ущерба Заказчику составляет 15 (пятнадцать) календарных дней начиная со дня первого проявления события, оказывающего ущерб Заказчику.
- 11.7. В случае если к Исполнителю будут предъявлены претензии или иски по поводу нарушения прав третьих лиц, связанных с настоящим Договором, Заказчик обязуется за свой счет урегулировать такие претензии или предпринять иные действия, исключающие возникновение убытков у Исполнителя.

#### **12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 12.1. Исполнитель несет ответственность только за реальный ущерб, нанесенный Заказчику по вине Исполнителя. Заказчик не может взыскать никакие другие убытки, в том числе косвенные, специальные, опосредованные или случайные, а также убытки в связи с упущенной выгодой даже, если иное указано в других пунктах данного договора.
- 12.2. Исполнитель не несет ответственность за любые виды убытков, полученные Заказчиком в результате возникновения каких-либо проблем с информационными системами Заказчика, если этот убыток не вызван действиями Исполнителя.
- 12.3. Сумма возмещения ущерба Заказчику, в совокупности по всем выставленным Заказчиком требованиям, не может превышать сумму платежей, которые Заказчик выплатил исполнителю за последние 180 календарных дней по данному договору и быть более шестикратного размера абонентской платы, установленной данным Договором.
- 12.4. Исполнитель имеет право отказать Заказчику в оказании услуг, если технические возможности оборудования не позволяют выполнить услугу.
- 12.5. Действие Договора может быть прекращено по обоюдному согласию Сторон, о чем составляется соответствующее соглашение.
- 12.6. Если Исполнитель предоставил Заказчику скидку на работы, указанные в п. 3.8, и данный Договор расторгается ранее чем через 1 (один) год после подписания акта сдачи-приемки этих работ, то Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней перечислить на расчетный счет Исполнителя полную стоимость дополнительных работ. Полная стоимость работ и стоимость работ для Заказчика должны быть указаны в отдельном договоре на соответствующие работы.
- 12.7. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке без указания причин расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.
- 12.8. Расторжение договора не отменяет обязательств по оплате уже оказанных Исполнителем услуг с учетом понесенных разовых затрат на обеспечение возможности выполнения условий Договора.
- 12.9. Заявки поступившие, но не выполненные до конца до даты расторжения договора подлежат выполнению после даты расторжения договора только, если они не были выполнены по причине нарушения сроков со стороны Исполнителя. Исполнитель обязан затратить на выполнение таких заявок время, не превышающее по продолжительности нарушение срока.
- 12.10. Действие Договора может быть прекращено немедленно в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы. В этом случае все Соглашения, действующие на момент расторжения Договора, прекращают свое действие одновременно с Договором после проведения взаиморасчетов Сторон за фактический период действия каждого Соглашения.

#### **13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

- 13.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, т. е. обстоятельств, возникших помимо воли и желания сторон, которых они не могли предвидеть и избежать. Форс-мажорными обстоятельствами являются: землетрясения, наводнения, ураганы, пожары и другие стихийные бедствия, технологические катастрофы, эпидемии, военные действия, чрезвычайные положения, решения, принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления, и др.
- 13.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства по причинам обстоятельств непреодолимой силы, должна в письменной форме не позднее чем в течение 15 (пятнадцати) календарных дней уведомить другую Сторону о начале, ожидаемом сроке действия и прекращении указанных обстоятельств.
- 13.3. В период действия подтвержденных обстоятельств непреодолимой силы, которые освобождают Стороны от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.
- 13.4. Наступление обстоятельств непреодолимой силы при условии, что приняты установленные меры по извещению об этом другой Стороны, продлевает срок выполнения договорных обязательств на период, по своей продолжительности соответствующий продолжительности обстоятельств и разумному сроку для устранения их последствий.
- 13.5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 3 (трех) месяцев, Стороны должны согласовать порядок продолжения, изменения или расторжения настоящего Договора. Если соглашение Сторонами не достигнуто, любая из Сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом другой Стороне соответствующего извещения.

#### **14. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ ЕГО В СИЛУ**

- 14.1. Оказание услуг начинается «        »        г.
- 14.2. Настоящий Договор действует в течение 1 (одного) года с даты начала оказания услуг.
- 14.3. Действие Договора автоматически пролонгируется каждый раз на 1 (один) год, если за 30 (тридцать) календарных дней до окончания его срока действия не поступило письменное уведомление от одной из Сторон о завершении действия Договора.
- 14.4. Условия настоящего Договора применяются к отношениям Сторон, возникшим только после заключения настоящего Договора.

#### **15. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 15.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами.
- 15.2. Неурегулированные споры подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя после предъявления Сторонами друг другу письменных требований (претензий), рассматриваемых в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их получения.

#### **16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 16.1. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 16.2. После подписания настоящего Договора все ранее имевшиеся договоренности, соглашения и заявления сторон устного или письменного характера, все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют свою юридическую силу.
- 16.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и вступают в силу с момента подписания сторонами.
- 16.4. Исполнитель может привлекать за свой счет для обеспечения выполнения обязательств по настоящему Договору организации, специалистов, технологии, средства третьих лиц, принимая на себя ответственность за их действия перед Заказчиком.
- 16.5. Исполнитель вправе по своему усмотрению устанавливать на оборудование программное обеспечение, необходимое Исполнителю для обслуживания этого оборудования. Исполнитель обязан иметь все необходимые лицензии на такое программное обеспечение, либо оно должно распространяться по лицензии свободного программного обеспечения. В случае прекращения действия данного Договора Заказчик обязан удалить все копии такого программного обеспечения.
- 16.6. Заказчик, либо любое из его аффилированных лиц, изъявив желание принять на работу, в том числе по гражданско-правовому договору, сотрудника Исполнителя или его аффилированных лиц, до истечения срока действия данного Договора и в течение трех лет с даты его прекращения обязан уведомить об этом Исполнителя и получить от него письменное согласие на прием на работу этого сотрудника. В данном пункте под сотрудником подразумевается человек, работавший у Исполнителя во время действия данного договора.
- 16.7. В случае, если Заказчик либо любое из его аффилированных лиц, в течение срока действия настоящего Договора либо до истечения трех лет с даты прекращения действия Договора, примет на работу, независимо от формы найма, работника Исполнителя или работника аффилированного лица Исполнителя, без письменного согласия Исполнителя, то Заказчик обязуется выплатить Исполнителю 745 000 (семьсот сорок пять тысяч) рублей 00 копеек за каждого работника.
- 16.8. Прекращение (окончание) действия настоящего Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает Стороны Договора от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий настоящего Договора.
- 16.9. К настоящему Договору в качестве неотъемлемой части прилагаются:
- Приложение № 1 – Перечень выполняемых услуг.
  - Приложение № 2 – Перечень оборудования.
  - Приложение № 3 – Регламент взаимодействия при оказании ИТ-услуг.

#### **17. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

##### **Исполнитель:**

ООО «А-СЕТЬ»

Юридический адрес: 141014, Россия, Московская область,

г. Мытищи, ул. 3-я Крестьянская, д. 5, кв. 90

ИНН/КПП: 5029183701/502901001

р/с 40702810300120030538

в ОАО АКБ «АВАНГАРД»

к/с 3010181000000000201,

БИК 044525201

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ / Береславская Д. П.

М. П.

##### **Заказчик:**

Юридический адрес:

ИНН/КПП:

р/с

в

к/с

БИК

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ /

М. П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
**к Договору №**

от «       »        Г.

г. Москва

«       »        Г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ВЫПОЛНЯЕМЫХ УСЛУГ**

1. **Управление обращениями (Service Desk)** — предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями с помощью системы Исполнителя.
2. **Управление рабочими местами пользователей** — выполнение работ по обеспечению и поддержке работоспособности оборудования и ПО стандартных рабочих мест конечных пользователей. В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение включает в себя:
  - Операционная система Microsoft Windows
  - Пакет офисных программ: Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader
  - Архиватор: WinZip, WinRAR, 7Zip
  - Антивирус
  - Интернет браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera
  - Прочее: Adobe Flash Player, Java, Skype

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
  - Установка операционной системы и драйверов на рабочее место
  - Установка базового программного обеспечения
  - Настройка операционной системы для работы
  - Настройка базового программного обеспечения для работы
- Эксплуатация и техническая поддержка
  - Решение инцидентов с аппаратным обеспечением компьютера
  - Решение инцидентов с операционной системой
  - Решение инцидентов с базовым программным обеспечением

Ограничения: «решение инцидентов с аппаратным обеспечением компьютера» предоставляется только для персональных компьютеров с форм-фактором АТХ или microАТХ при условии, что компоненты, входящие в состав компьютера, не сняты с производства и имеются в свободной продаже на территории г. Москва. Ремонт любого другого оборудования производится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Расходы по доставке оборудования до места ремонта и его возврат несет Заказчик.

3. **Управление печатью и сканированием** — поддержка программного обеспечения печати и сканирования.

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
  - Установка оборудования на место эксплуатации
  - Установка программного обеспечения
  - Подключение оборудования к сети и назначение сетевого адреса
  - Установка параметров печати устройства
- Эксплуатация и техническая поддержка
  - Настройка программного обеспечения
  - Решение инцидентов, связанных с программным обеспечением

Ограничения: любые вопросы, связанные с аппаратным обеспечением принтера, не входят в договор. Пример: замена расходных материалов, профилактическое обслуживание и ремонт.

4. **Управление антивирусной защитой**

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
  - Настройка централизованной системы антивирусной защиты
  - Настройка автоматического обновления антивирусных баз
  - Установка антивирусного программного обеспечения на серверы и рабочие станции
- Эксплуатация и техническая поддержка:
  - Обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную)
  - Лечение вирусов

Ограничения: в услугу не входит первичная установка и настройка централизованной системы защиты, если она выполняется на выделенный сервер внутри организации.

5. **Управление локальной сетью** — обеспечение работоспособности и поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, маршрутизаторы и беспроводные точки доступа.

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
  - Включение оборудования в сеть
  - Первичная настройка оборудования
- Эксплуатация и техническая поддержка
  - Профилактическое обслуживание оборудования
  - Настройка оборудования
  - Решение инцидентов, связанных с работоспособностью интернета
  - Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования
  - Обновление программного обеспечения

## 6. Управление контрактами с поставщиками и вендорами

Состав работ в рамках услуги:

- Взаимодействие с поставщиками/вендорами по техническим вопросам от имени заказчика
- Решение спорных технических вопросов

Ограничения: в состав услуги не входит выяснение причин плохого предоставления сервисов.

## 7. Управление серверным оборудованием — поддержка аппаратного обеспечения серверов

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка: не включены
- Эксплуатация и техническая поддержка
  - Профилактическое обслуживание
  - Мелкий ремонт и модернизация. Мелкий ремонт подразумевает замену неисправных компонентов, если эти компоненты могут быть приобретены на момент выхода из строя и не требуют специальных навыков для их замены
  - Настройка оборудования без добавления новых информационных сервисов
  - Решение инцидентов, связанных с серверным оборудованием

Ограничения: Ремонт оборудования производится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Расходы по доставке оборудования до места ремонта и его возврат несет Заказчик.

## 8. Управление серверным программным обеспечением — поддержка программного обеспечения серверов

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка: не включены
- Эксплуатация и техническая поддержка: конкретные поддерживаемые службы для каждого сервера, указаны в соответствующем разделе приложения №2.
  - Профилактическое обслуживание
  - Настройка программного обеспечения без добавления новых информационных сервисов
  - Решение инцидентов, связанных с серверным программным обеспечением

Примечание: конкретные поддерживаемые службы для каждого сервера, указаны в соответствующем разделе приложения №2.

## 9. Управление электронной почтой — управление почтовыми ящиками пользователей с помощью почтового сервиса.

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
  - Настройка корпоративной почты, развернутой посредством технологии SaaS
- Эксплуатация и техническая поддержка
  - Диагностика инцидентов в работе системы электронной почты
  - Управление почтовыми ящиками пользователей
  - Настройка почтового клиента на рабочем месте пользователя

К Услугам по сервисному обслуживанию не относятся:

- Обучение сотрудников работе с программным обеспечением и работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика.
- Установка, настройка, обслуживание и обновление специализированного ПО: 1С, Парус, Консультант+, СКБ Контур и пр.
- Монтаж кабельной системы и ремонтные работы, связанные с кабельной системой, настройка офисной АТС, учет оборудования и лицензий на программное обеспечение, создание и наполнение интернет сайтов.
- Установка и введение в эксплуатацию нового оборудования и/или новых сервисов, не указанных в Приложении № 2.
- Действия, связанные с переносом, отключением и подключением оборудования, при переезде в новый офис.
- Решение инцидентов, связанных с оборудованием или ПО для которого не оказываются ИТ-услуги. Даже если проблема проявляется на информационной системе для которой оказываются ИТ-услуги.
- Заявки, связанные с нелегальным программным обеспечением, использованием нестандартных конфигураций или самописного кода.
- Заявки по поводу информационных систем у которых закончился срок поддержки у производителя.

Приведенный в данном пункте список работ, которые не относятся к Услугам по сервисному обслуживанию, является неполным.

После подписания настоящего Приложения № 1 все ранее имевшиеся договоренности, соглашения и заявления сторон устного или письменного характера, все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют свою юридическую силу.

### Исполнитель:

ООО «А-СЕТЬ»

Юридический адрес: 141014, Россия, Московская область,  
г. Мытищи, ул. 3-я Крестьянская, д. 5, кв. 90  
ИНН/КПП: 5029183701/502901001  
р/с 40702810300120030538  
в ОАО АКБ «АВАНГАРД»  
к/с 3010181000000000201,  
БИК 044525201

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ / Береславская Д. П.

М. П.

### Заказчик:

Юридический адрес:

ИНН/КПП:  
р/с  
в  
к/с  
БИК

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ /

М. П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Договору №

от «       »        Г.

г. Москва

«       »        Г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ**

## 1. Перечень оборудования

## 1.1 Компьютеры, ноутбуки

№	Тип	Вендор	Модель	Серийный номер, поддерживаемые сервисы и другая информация
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## 1.2 Серверы

№	Вендор	Модель	Серийный номер, версия ОС, поддерживаемые сервисы и другая информация
1			
2			
3			

## 1.3 Прочее оборудование

№	Тип	Вендор	Модель	Серийный номер, поддерживаемые сервисы и другая информация
1				
2				
3				

## 2. Кол-во обращений:

- Удаленная помощь — неограниченный объем в месяц.
- Плановые выезды — отсутствуют.
- Экстренные выезды — неограниченное количество выездов в месяц. Перенос неиспользованных экстренных выездов на следующий месяц не осуществляется

3. Время поддержки с понедельника по пятницу с 9:30 до 18:00 московского времени за исключением общегосударственных праздничных дней.

4. Местом расположения оборудования Заказчика является: .

5. Стоимость услуг, оказываемых в рамках Договора, составляет: (       ) рублей 00 копеек. НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения.

После подписания настоящего Приложения № 2 все ранее имевшиеся договоренности, соглашения и заявления сторон устного или письменного характера, все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют свою юридическую силу.

**Исполнитель:**

ООО «А-СЕТЬ»

Юридический адрес: 141014, Россия, Московская область,

г. Мытищи, ул. 3-я Крестьянская, д. 5, кв. 90

ИНН/КПП: 5029183701/502901001

р/с 40702810300120030538

в ОАО АКБ «АВАНГАРД»

к/с 3010181000000000201,

БИК 044525201

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ / Береславская Д. П.

М. П.

**Заказчик:**

Юридический адрес:

ИНН/КПП:

р/с

в

к/с

БИК

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ /

М. П.



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**  
к Договору №  
от «       »        Г.

г. Москва

«       »        Г.

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ИТ-УСЛУГ**

1. Заявки должны подаваться в службу поддержки Исполнителя ответственными представителями Заказчика. Для подачи заявки Заказчик может использовать любой из удобных ему способов:
  - 1.1. Звонок на линию технической поддержки. Доступно во время работы Исполнителя.
  - 1.2. Оставление сообщения на автоответчик. Доступно круглосуточно, в т. ч., если линия технической поддержки занята.
  - 1.3. Заполнение формы заявки через web-интерфейс портала технической поддержки.
2. При подаче заявки заявитель должен сообщить: название организации, фамилию, имя и отчество заявителя, максимально подробную информацию о заявке (имя ПК, время возникновения проблемы и др.).
3. Контакты службы технической поддержки Исполнителя и адрес web-интерфейса портала технической поддержки указаны в разделе «контакты» сайта <http://vetriks.ru>.
4. После регистрации заявки в течение 30 минут с момента ее поступления в службу поддержки уполномоченному представителю Заказчика, имеющему доступ к portalу технической поддержки, посылается подтверждение регистрации заявки и сообщается ее регистрационный номер. Все дальнейшее общение в процессе выполнения заявки производится с указанием регистрационного номера заявки.
5. Исполнитель оказывает услуги только в отношении заявок зарегистрированных на портале технической поддержки. Если по истечении 30 минут Заказчик не получает подтверждение регистрации или запроса недостающей в заявке информации, Заказчик должен убедиться, что заявка поступила к Исполнителю.
6. После регистрации заявки специалистами Исполнителя производится анализ информации, предоставленной в заявке и уточненной у Заказчика дополнительно, и определение степени влияния инцидента на бизнес процессы Заказчика. По степени влияния проблемы на бизнес процессы Заказчика заявке присваивается приоритет в соответствии с Таблицей приоритетов (Таблица 1) и определяется рекомендуемое время реакции, в течение которого специалисты Исполнителя должны начать действия, необходимые для выполнения заявки.

Таблица 1 «Таблица приоритетов»

Степень влияния проблемы на бизнес-процесс	Приоритет	Время реакции на заявку. Начало действий, в течении (рабочих часов)	
		Методами удаленного доступа	Прибытие специалиста
Отказ в работе существующей сети или неисправность оказывает критическое влияние на работу конечных пользователей. Пример: нет интернета.	5 - безотлагательный	1 час	6 часов
Отказ в работе существующей сети или неисправность оказывает негативное влияние на работу конечных пользователей. Пример: у всех сотрудников не работает корпоративная почта, не работает печать ни на один принтер у основной массы сотрудников.	4 – высокий	1 час	6 часов
Работа существующей сети незначительно нарушена или важные аспекты бизнес — деятельности конечных пользователей подвергаются негативному влиянию из-за неудовлетворительной работы сети. Пример: не работает ПК отдельного пользователя, которого можно пересадить на рабочее место другого пользователя и при этом продолжить работу.	3 – средний	2 часа	9 часов
Деятельность сети нарушена, однако большинство бизнес-операций функционирует. Пример: не работает принтер и при этом можно отправить на печать на другое устройство.	2 – низкий	4 часа	16 часов
Требуется информация или помощь по возможностям оборудования, ее инсталляции или конфигурации. Проблема не оказывает влияния на деятельность конечных пользователей или это влияние очень незначительно.	1 – очень низкий	8 часов	по усмотрению исполнителя

7. В случае, если предполагаемое время работ по заявке превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, то Исполнитель оставляет за собой право перенести выполнение заявки на следующий рабочий день.
8. Если Заказчик не удовлетворяет уровень присвоенного приоритета, Заказчик может обратиться к Исполнителю с запросом о повышении приоритета, предоставив информацию, подтверждающую более высокую степень влияния проблемы на бизнес-процесс своей компании.
9. После приема и анализа заявки специалист Исполнителя связывается с ответственными представителями Заказчика для уточнения (при необходимости) ситуации и согласования необходимых действий и условий для выполнения заявки. Ответственный представитель Заказчика обязан организовать предоставление необходимых условий для выполнения работ по заявке.
10. Услуга считается оказанной, а заявка закрывается, если получено подтверждение от Заказчика о удовлетворенности результатом ее выполнения либо, если Исполнитель пытался, но не смог получить от Заказчика ответ на вопрос о возможности закрытия заявки.
11. Заявка может быть отклонена по следующим причинам:
  - заявка относится к оборудованию или сервису, не включенному в данный договор;
  - превышение лимита заявок на сервисное обслуживание определенного типа, если такое ограничение прописано в договоре.
 При обнаружении одной из выше указанных причин Исполнитель уведомляет Заказчика об отклонении заявки.
12. Если для исполнения заявки требуется переустановка операционной системы пользователь рабочего места должен самостоятельно сохранить все файлы на внешний носитель информации.
13. Если в течение 1 (одного) часа с момента прибытия на Место расположения сотруднику Исполнителя не предоставлен необходимый доступ к оборудованию, то Исполнитель вправе отозвать специалиста и аннулировать текущую заявку. При этом выезд по заявке считается выполненным и Исполнитель не несет ответственность за невыполненную заявку. Возобновление оказания услуг по

аннулированной заявке производится на общих основаниях после подачи новой заявки с подтверждением Заказчика о готовности обеспечить возможность их оказания.

14. Одновременно для исполнения заявок Заказчика Исполнитель обязан предоставить не более одного сотрудника. В случае наличия одновременно нескольких заявок Исполнитель одновременно работает только с одной заявкой. При этом отсчет времени реакции по другим заявкам приостанавливается до тех пор пока Исполнитель не прекратит работу с заявкой над которой он работает.
15. Порядок и методы оказания услуг определяется Исполнителем и приведены ниже:
  - Выполнение действий специалистом Заказчика в соответствии с указаниями специалиста Исполнителя.
  - Выполнение действий специалистом Исполнителя с помощью удаленного доступа.
  - Выполнение действий специалистом Исполнителя с выездом на место расположения оборудования (экстренный выезд).
16. Если Исполнитель не может связаться с Заказчиком или Заказчик не может предоставить удаленный доступ или специалиста для выполнения действий в соответствии с рекомендациями Исполнителя, то отсчет времени реакции приостанавливается.
17. После подписания настоящего Приложения № 3 все ранее имевшиеся договоренности, соглашения и заявления сторон устного или письменного характера, все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют свою юридическую силу.

**Исполнитель:**

ООО «А-СЕТЬ»

Юридический адрес: 141014, Россия, Московская область,

г. Мытищи, ул. 3-я Крестьянская, д. 5, кв. 90

ИНН/КПП: 5029183701/502901001

р/с 40702810300120030538

в ОАО АКБ «АВАНГАРД»

к/с 3010181000000000201,

БИК 044525201

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ / Берславская Д. П.

М. П.

**Заказчик:**

Юридический адрес:

ИНН/КПП:

р/с

в

к/с

БИК

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_ /

М. П.