

Договор на обслуживание компьютеров и информационных систем N 1/2017

г. Краснодар

"__" _____ 2017г.

Общество с ограниченной ответственностью "Никпасс» в лице директора Готальской Натальи Геннадьевны действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, и **Общество с ограниченной ответственностью "_____"**, именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице директора _____ (ФИО) действующего на основании Устава, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего Договора является передача Заказчиком Исполнителю функций по обслуживанию информационных систем, компьютеров и другого оборудования Заказчика.

1.2. Перечень передаваемых функций:

1.2.1. Периодическое обследование персональных компьютеров, серверов, локальной вычислительной сети (ЛВС), офисной техники, иных средств вычислительной техники на предмет выявления физических повреждений и сбоев в работе программного обеспечения.

1.2.2. Установка, настройка и администрирование программного обеспечения персональных компьютеров и серверов.

1.2.3. Выполнение профилактических работ в соответствии с требованиями производителей оборудования, а также правилами эксплуатации, профилактических работ на компьютерах, серверах, в ЛВС, эксплуатации другой офисной и вычислительной техники.

1.2.4. Ремонт и модернизация персональных компьютеров и серверов.

1.2.5. Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам функционирования вычислительной техники, офисной техники, работы программного обеспечения, по правилам информационной безопасности при работе в сетях.

1.3. Перечень принимаемого на обслуживание оборудования и программного обеспечения установлен в приложении 1 - **Перечень обслуживаемого оборудования и программного обеспечения**. Приложение 1 к настоящему Договору является его неотъемлемой частью.

1.4. Параметры предоставляемых услуг, наименования профилактических работ, расписание (сроки) выполняемых работ, количество выездов специалистов Исполнителя и суммарное время выполняемых работ за счет абонентской платы по настоящему Договору определяются в приложении 2 – **Соглашении об уровне услуг и их стоимости**. Приложение 2 к настоящему Договору является его неотъемлемой частью.

1.5. Неисправности, сбои, другие технические задачи, которые необходимо решить, указываются Заказчиком в заявках на устранение неисправностей и передаются Исполнителю посредством современных средств коммуникаций или на электронный почтовый адрес: **support@nickpass.ru**.

1.6. Выполнение задачи, указанной в заявке Заказчика, выполняется в сроки, согласованные со специалистом Исполнителя, но не позднее срока, установленного в приложении 2 к настоящему Договору.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Оказать Заказчику услуги, указанные в п. 1.2 настоящего Договора.

2.1.2. Соблюдать параметры и сроки, установленные в приложении 2 к настоящему Договору.

2.1.3. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Исполнителя документацию Заказчика, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

2.1.4. Представлять Заказчику ежемесячно письменные отчеты о ходе оказания услуг по настоящему Договору не позднее 10-го числа каждого месяца.

2.1.5. Сообщать в устной или письменной форме Заказчику о неточностях, ошибках и сбоях программного обеспечения, физических повреждениях оборудования.

2.1.6. Работы, выполняемые Исполнителем постоянно:

- обновление программного обеспечения;

- поддержание в рабочем состоянии антивирусных программ;
- архивация баз данных, используемых в организации;
- мониторинг состояния электронных вычислительных машин с целью недопущения сбоев в работе;

- проведение технологических операций и профилактических работ, предусмотренных производителем оборудования;

2.1.7. Работы, выполняемые Исполнителем по мере необходимости на основании заявки Заказчика:

- аудит и разработка рекомендаций для информационных систем, персональных компьютеров и другого оборудования;

- ремонт вышедших из строя компьютеров, другой вычислительной и офисной техники, серверов, сетевого оборудования;

- установка новых версий программного обеспечения;

- ввод в эксплуатацию нового оборудования;

2.1.8. Исполнитель обязан обеспечить выезд специалиста в офис Заказчика и устранить выявленную неисправность в минимально возможный срок.

2.1.9. Исполнитель не несет ответственности за нарушение сотрудниками Заказчика инструкции по охране труда при работе с ПЭВМ, а также правил эксплуатации оборудования, установленных производителем.

2.1.10. В случае несоответствия рабочих мест Заказчика требованиям эксплуатационной документации изготовителя оборудования, правилам пожарной безопасности, электробезопасности и санитарных норм Исполнитель имеет право перенести срок выполнения работ до устранения выявленных нарушений.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Получать от Заказчика любую информацию или документы, необходимые для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредставления либо неполного или неверного представления Заказчиком информации или документов Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации или документов.

2.2.2. Получать у работников Заказчика разъяснения в устной или письменной форме по вопросам, возникшим в ходе выполнения работ.

2.2.3. Получать вознаграждение за оказание услуг по настоящему Договору.

2.2.4. Исполнитель имеет право изменить цену услуг по настоящему Договору. В случае изменения цены услуг по настоящему Договору Исполнитель уведомляет об изменении цены Заказчика письменно не позднее чем за один месяц.

2.2.5. Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг по настоящему Договору в случае задержки Заказчиком оплаты за оказанные услуги без предварительного уведомления. Оказание услуг приостанавливается до полного погашения задолженности.

2.2.6. Исполнитель имеет право устанавливать дополнительное программное обеспечение на серверах и компьютерах Заказчика для надлежащего выполнения услуг по настоящему Договору.

2.2.7. При наличии технической возможности Исполнитель вправе выполнять работы удаленно.

2.2.8. Исполнитель вправе привлечь стороннюю организацию с целью надлежащего выполнения услуг по настоящему Договору.

2.2.9. Работы и задачи, не включенные в приложение 2 к настоящему Договору, но связанные с устранением неисправностей техники, вызванных отказами или сбоями, проводятся Исполнителем на основании заявки Заказчика, поданной в электронном виде.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Выполнять требования Исполнителя по подготовке документации, содержащей информацию о технических характеристиках ЭВМ Заказчика.

2.3.2. Оплачивать услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях настоящего Договора, в том числе в случае неполного выполнения Исполнителем работы по независящим от него причинам.

2.3.3. Давать по запросам Исполнителя разъяснения в устной или письменной форме.

2.3.4. Не вмешиваться в деятельность Исполнителя по вопросам, касающимся форм и методов оказания услуг.

2.3.5. Обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на территорию и к оборудованию Заказчика.

2.3.6. Своевременно в письменном виде предупредить Исполнителя об изменении режима доступа к информации (вводе или снятии режима коммерческой тайны и т.п.).

2.3.7. Подписывать своевременно акты сдачи-приемки оказанных услуг Исполнителем.

2.3.8. Обеспечить к началу проведения работ соответствие мест согласно требованиям эксплуатационной документации изготовителя оборудования, правилам техники безопасности, электробезопасности и пожарной безопасности, а также санитарным нормам.

2.3.9. Не менее чем за один месяц уведомлять Исполнителя о переезде, о снятии в аренду нового офиса, ремонте помещений, перестановке рабочих мест и т.п.

2.3.10. В случае некачественного предоставления услуг сообщить об этом Исполнителю не позднее чем в течение 24 часов с момента обнаружения посредством электронной почты..

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Получать от Исполнителя услуги в соответствии с п. 1.2 настоящего Договора.

2.4.2. Получать от Исполнителя исчерпывающую информацию об оказанных услугах.

2.4.3. Требовать от Исполнителя соблюдения сроков устранения неисправностей и настройки оборудования.

2.4.4. Потребовать срочного исполнения работ. В этом случае Исполнитель может потребовать увеличить плату за срочность.

2.4.5. Отказаться от услуг Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

3. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ

3.1. Исполнитель ежемесячно, не позднее 5-го числа, предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг.

3.2. Стороны обязуются хранить в тайне коммерческую, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой стороны при исполнении настоящего Договора.

3.3. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о затруднениях, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по настоящему Договору, для своевременного принятия необходимых мер.

3.4. В случае предъявления Заказчиком мотивированной претензии Сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки производятся силами и за счет Исполнителя.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость услуг Исполнителя по настоящему Договору определяется по соглашению Сторон и устанавливается в приложении 2 к настоящему Договору.

4.2. Абонентская плата вносится вне зависимости от фактического объема услуг, оказанных Исполнителем в оплачиваемом месяце.

4.3. Вознаграждение уплачивается ежемесячно не позднее 20-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг. Оплата производится на основании счета, выставяемого Исполнителем, путем перечисления суммы на расчетный счет Исполнителя.

4.4. Стоимость услуг может пересматриваться и изменяться по соглашению Сторон. Если Стороны не пришли к соглашению, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

4.5. Заказчик дополнительно оплачивает стоимость запасных частей и деталей, необходимых для ремонта оборудования.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За нарушение сроков работ, установленных приложением 2 к настоящему Договору, а также за неустранение неисправности техники в установленные сроки Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 5 процентов от размера абонентской платы за каждый календарный день просрочки, но не более суммы размера абонентской платы за один месяц по договору.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за достоверность сведений, указанных в переданных ему документах Заказчика, и отвечает за качество своих услуг, оказанных по настоящему Договору, на основании предоставленной Заказчиком документации.

5.3. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставленных Исполнителю документов.

5.4. При просрочке Заказчиком платежей по настоящему Договору более чем на 15 дней либо ничем не мотивированном отказе от подписания актов сдачи-приемки оказанных услуг Исполнитель вправе приостановить оказание услуг и требовать от Заказчика надлежащего исполнения обязательств.

5.5. Стороны не несут ответственности друг перед другом за косвенные убытки, упущенную выгоду или иные не прямые убытки, связанные с выполнением, некачественным выполнением или невыполнением всех видов работ (услуг) по настоящему Договору.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае разногласий или неудовлетворительного качества оказанных услуг Заказчик направляет письменную претензию Исполнителю с изложением фактов некачественного выполнения обязанностей по настоящему Договору.

6.2. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Краснодара.

7. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с " " ____ г. и действует по "31" декабря 2017 г.

7.2. В случае если ни одна из сторон не заявит в письменной форме не позднее чем за один месяц до истечения срока действия настоящего Договора о желании расторгнуть договор, срок действия настоящего Договора автоматически пролонгируется на следующий календарный год.

7.3. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ООО «НИКПАСС»

350901, г. Краснодар, ул. Черкасская, 60,
помещение 81
ИНН 2311221729 КПП 231101001 ОГРН
1162375038759 дата регистрации 07.09.2016г
ОКПО 04466534 ОКТМО 03701000001
Р/С 40702810800360000231 в
Банке «Первомайский» (ПАО), г. Краснодар
БИК 040349715, К/С 30101810000000000715
Тел. 8/861/204-11-03
e-mail: office@nickpass.ru
Директор Готальская Наталья Геннадьевна

ПОДПИСИ СТОРОН

_____ **Н.Г. Готальская**

_____ **Директор**

ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛУЖИВАЕМОГО ОБОРУДОВАНИЯ

№ п/п	Наименование оборудования	Инвентарный №	Год ввода в эксплуатацию	Кол., шт.
1	Компьютер "модель" (системный блок + монитор)	№ 001 - 005	2011	5
2	Мини-АТС "модель"	№ 006	2014	1
3	Принтер лазерный "модель"	№ 007, 008	2012	2
4	МФУ "модель"	№ 009	2011	1
5	Сервер	б.н.	2014	1
6	Локальная вычислительная сеть	б.н.	2014	1

Подписи сторон

_____ **Н.Г. Готальская**

_____ **Директор**

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ И ИХ СТОИМОСТИ

N п/п	Наименование параметра	Срок исполнения	Примечание
1	Время реакции на сбой или отказ	3, часа	Максимальное время с момента получения заявки о неисправности Исполнителем до начала проведения работ по устранению неисправности
2	Время устранения программного сбоя	5, часов	Максимальное время выполнения работ по устранению неисправности. Время считается с момента начала работы Исполнителя
3	Время устранения аппаратного сбоя	120, часов	Максимальное время выполнения работ по устранению неисправности. Время считается с момента начала работы Исполнителя
4	Время приема заявок	с 9.00 до 18.00 по рабочим дням	Если заявка поступила позже 18.00, то такая заявка считается поступившей в 9.00 следующего дня
5	Количество срочных выездов	X	Срочный выезд специалиста Исполнителя на территорию Заказчика для устранения неисправности, ликвидации аварии и т.д.
6	Профилактические работы	Ежемесячно	
7	Обновление программного обеспечения	Ежемесячно	

Условия абонентского обслуживания и стоимость услуг

1	Ежемесячная абонентская плата по договору	руб.
2	Максимальное время работы Исполнителя на срочных выездах	X часов в месяц
3	Цена одного часа работы при превышении лимита, указанного в строке 2 данной таблицы	800 руб.

Подписи сторон

_____ **Н.Г. Готальская**

_____ **Директор**