

Договор № _____
об абонентском обслуживании

г. Ульяновск

« »

2023 года

Общество с ограниченной ответственностью «СКИФ компьютерс» именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора **Мужикова Олега Петровича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и , именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны (все вместе в дальнейшем именуемые Стороны), заключили настоящий договор (далее Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора.

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказывать услуги по поручению Заказчика своими силами или путем привлечения третьих лиц, по обслуживанию рабочих станций, оргтехники и сетей (далее по тексту договора - абонентскому обслуживанию) согласно Приложению №1 и Приложению №2, являющимся неотъемлемой частью Договора.

1.2. Если в процессе оказания услуг исполнителем возникнет необходимость установки оборудования или комплектующих и (или) ремонт, связанный с заменой оборудования или комплектующих (далее по тексту договора - Материалы), указанной в спецификации абонентского обслуживания в Приложении №1 договора, Заказчику необходимо оплатить данные материалы в отдельном счете или предоставить необходимые материалы Исполнителю. При необходимости проведения сложного технического ремонта оборудования Заказчика услуги оплачиваются отдельным счетом и работы принимаются отдельным актом соответственно. В случае изменения объема работ и их характера стороны могут дополнить договор приложениями к нему с уточнениями и изменениями.

1.3. Заказчик обязуется оплачивать услуги Исполнителя по абонентскому обслуживанию и израсходованные последним Материалы в сроки и в порядке, предусмотренные условиями Договора.

2. Обязанности сторон

2.1 Исполнитель обязуется надлежащим образом оказывать услуги, предусмотренные пп. 1.1. и 1.2. Договора в местах расположения структурных подразделений Заказчика, указанных в Приложении №1.

2.2 Исполнитель обязуется осуществлять плановые профилактические работы по обслуживанию оборудования Заказчика. Количество плановых выездов к Заказчику в месяц установлено в Приложении №2. График плановых выездов и штат специалистов определяет Исполнитель.

2.3 Исполнитель обязуется осуществлять 1 профилактический и 3 экстренных выезда в месяц, количество внеплановых выездов с **9-00 утра до 18-00 вечера 5 дней в неделю (понедельник-пятница) неограниченное количество удаленной поддержки в тот же период.**

2.4 Заказчик обязуется создавать специалистам Исполнителя все условия, необходимые для исполнения обязательств по Договору, а также обеспечить доступ на территорию, к рабочим станциям Заказчика и к личным кабинетам пользователей, обеспечить работоспособность станций и, в случае необходимости, подключение к сети Интернет.

2.5 Исполнитель обязуется перед началом оказания услуг по замене комплектующих, использованию материалов, установке программного обеспечения,

предварительно согласовывать с Заказчиком количество и стоимость материалов, комплектующих и программного обеспечения или использовать материалы, комплектующие, программное обеспечение предоставляемые заказчиком.

3. Условия предоставления услуг

3.1 Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств по Договору только после предварительной оплаты его услуг Заказчиком.

3.2 Услуги по данному Договору оказываются Исполнителем по факту получения Заявки от Заказчика на оказание услуг.

3.3 Заказчик передает Заявку, а также рекомендации к ее выполнению, Исполнителю в произвольной форме по электронной почте на адрес skif_computers@mail.ru, по телефону +7 (8422) 22-11-74; +7 (9510) 95-22-10. Заявка считается принятой в работу при подтверждении ее получения сотрудником Исполнителя.

3.4 Оборудование Заказчика, не включённое в Приложение №1, подлежит обслуживанию Исполнителем только после внесения соответствующих изменений в Приложение №1 и заключения Сторонами дополнительного соглашения, являющегося неотъемлемой частью Договора.

3.5 Исполнитель в соответствии с Приложением №2 на основании проведенного ИТ-аудита вырабатывает стратегию проведения работ у Заказчика. На основании проведенных исследований, Заказчику могут выдаваться письменные рекомендации по оптимизации аппаратного и программного обеспечения, а также архитектуры ИТ с учетом максимального сохранения и защиты инвестиций Заказчика.

3.6 Если в процессе оказания услуг исполнителем возникнет необходимость установки оборудования или комплектующих и (или) ремонта связанного с заменой оборудования или комплектующих указанной в спецификации абонентского обслуживания в Приложении №1 договора, Заказчику необходимо оплатить данные материалы в отдельном счете или предоставить необходимые материалы Исполнителю.

3.7 Доставка Заказчику малогабаритных материалов, массой до 15 килограмм осуществляется Исполнителем бесплатно.

В случае, если в рамках настоящего Договора предполагается перевозка Материалов, масса которых превышает 15 килограмм, либо сумма линейных размеров материалов превышает 150 сантиметров, доставка материалов осуществляется Исполнителем на основании отдельного счёта или Заказчик осуществляет доставку самостоятельно.

3.8 Установка и настройка офисного программного обеспечения, в том числе обновление типовых баз 1С в рамках абонентского обслуживания осуществляется только в рамках соблюдения лицензионного соглашения с правообладателем данного программного обеспечения.

3.9 Исполнитель в течение 20 минут с момента обращения Заказчика обязан принять Заявку в работу и оценить необходимость выезда в офис Заказчика.

3.10 В случае необходимости выезда, Исполнитель в течение 1 (одного) часа с момента получения Заявки гарантирует прибытие специалиста Исполнителя для выполнения внепланового обслуживания. В противном случае, в течение 2 (двух) часов Исполнитель обязан приступить к выполнению заявки через удаленное администрирование.

3.11 Все плановые и внеплановые выезды отмечаются в листе учёта рабочего времени. В него вносятся записи о каждом выезде с указанием даты и времени выезда, фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего выезд, проводимые в рамках выезда работы (при внеплановом выезде) и использованные Материалы.

Запись о каждом выезде, внесенная в лист учёта рабочего времени, удостоверяется подписями специалиста, осуществляющего выезд, и представителя Заказчика, указанного в Приложении №1.

4. Порядок сдачи и приёмки оказанных услуг

4.1 Приемку, оценку результатов, контроль оказания услуг Заказчик доверяет лицам, перечисленным в Приложении №1.

4.2 Исполнитель после окончания каждого полного месяца (не более 5 дней по окончании месяца) направляет Заказчику подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг посредством почтовой связи или нарочным.

4.3 Заказчик в срок не позднее 5 рабочих дней со дня получения акта сдачи-приемки направляет Исполнителю подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг, либо мотивированный отказ от приемки услуг.

4.4 В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Сторонами составляется перечень необходимых доработок и определяются сроки их выполнения.

4.5 Доработки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счет при условии, что они находятся в пределах оказываемых по Договору услуг.

4.6 Повторное предъявление и повторная приемка услуг после проведения доработок осуществляется в порядке, установленном для первоначальной сдачи-приемки.

4.7 В случае если Заказчик в течение срока, установленного в п.4.3. Договора, не направил Исполнителю подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг либо письменный мотивированный отказ от приемки услуг, то считается, что акт сдачи-приемки подписан, а Исполнитель выполнил свои обязательства по Договору надлежащим образом.

5. Размер и порядок оплаты услуг Исполнителя

5.1 Стоимость услуг, оказываемых Исполнителем в соответствии с п.1.1. Договора, указана в Приложении №2.

5.2 Стоимость услуг, оказываемых Исполнителем, устанавливается на весь срок действия Договора.

Указанная стоимость может быть изменена в случае изменения спецификации абонентского обслуживания, указанной в Приложении №1, в случае изменения стоимости тарификации и набора услуг со стороны Исполнителя. Изменение стоимости происходит по согласованию сторон участников данного договора.

В случае изменения стоимости, Заказчик получает уведомление не менее чем за 30 дней до момента вступления данных изменений в силу.

5.3 Отказ Заказчика в ходе действия договора полностью или частично от части услуг, указанных в Приложении №2 настоящего Договора, не включающее внесения изменения в Договор, не является основанием для уменьшения ежемесячной платы.

5.4 Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя по абонентскому обслуживанию ежемесячно до 5-го числа текущего месяца обслуживания, в российских рублях на расчётный счёт Исполнителя в качестве оплаты услуг по договору.

5.5 Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

5.6 Материалы, переданные Исполнителем в процессе оказания услуг по договору, и услуги, не предусмотренные в данном договоре, оплачиваются Заказчиком отдельно. Оплата производится Заказчиком на основании счетов, выставяемых Исполнителем посредством

почтовой или факсимильной связи либо нарочным, в срок не позднее 10 календарных дней с момента получения счёта.

6. Ответственность сторон

6.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором и предусмотренных законодательством РФ.

6.2 В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика он обязан оплатить фактически оказанные услуги Исполнителя.

6.3 В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты стоимости услуг, предусмотренной п. 5.1. Договора, а также оплаты Материалов, Исполнитель имеет право требовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,01% от суммы платежа за каждый день просрочки.

6.4 В случае нарушения Заказчиком сроков платежей, установленных пп. 5.4., Договора, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по Договору до тех пор, пока на его расчетный счет не поступят платежи в полном объеме.

Об этом Исполнитель уведомляет Заказчика путем направления ему информационного письма посредством факсимильной связи, по электронной почте либо нарочным.

6.5 При нарушении Исполнителем условия Договора, содержащегося в п. 2.2. настоящего договора, Заказчик имеет право требовать уплаты Исполнителем штрафа в размере 10 % от цены тарифа за 1 (один) месяц.

6.6 В случае, когда услуги оказаны Исполнителем с недостатками, которые делают оборудование Заказчика, перечисленное в Приложении №1, не пригодным для обычного использования, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков в разумный срок.

6.7 При нарушении Исполнителем сроков, установленных в п. 3.11. Договора, Заказчик имеет право требовать уплаты Исполнителем штрафа в размере 10%.

6.8 При невыполнении или не полном выполнении рекомендаций, указанных в п. 3.3. Договора, Исполнитель не несет ответственность за сбои, возникшие по причине невыполнения Заказчиком рекомендаций.

7. Срок действия договора

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до .

7.2. Если не менее чем за 7 (семь) рабочих дней до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон не уведомила другую о намерении расторгнуть Договор, он считается пролонгированным на 12 месяцев.

8. Конфиденциальность

8.1 Стороны обязуются обеспечить режим конфиденциальности в отношении всей информации, которая стала известна какой-либо из Сторон в связи с участием в Договоре. Такая информация предназначена исключительно для использования в рамках Договора и не может передаваться третьим лицам (за исключением сотрудников Исполнителя) или использоваться каким-либо иным способом без согласия другой стороны договора.

8.2 Условия конфиденциальности сохраняются в течение 5 (пяти) лет с момента завершения срока Договора.

8.3 В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить убытки второй Стороне. Для целей настоящего пункта Договора под убытками Стороны понимают реальный ущерб и упущенную выгоду, которые определяются в соответствии с правилами, предусмотренными статьей 15 Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.4 Заказчик не возражает против безвозмездного размещения отзыва о качестве работы Исполнителя, а также своего логотипа (изображения товарного знака) на сайте <https://skifcomputers.ru/>.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1 Стороны освобождаются от частичного или полного исполнения обязательств по Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые сторона не может оказать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, например: землетрясение, наводнение, пожар, а также забастовка, нормативно-правовые и иные акты государственных органов.

9.2 Сторона, для которой наступила невозможность выполнения обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в письменном виде известить другую сторону о наступлении таких обстоятельств и предоставить подтверждения их наступления.

10. Порядок разрешения споров

10.1 Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны будут разрешать путем направления письменных претензий.

10.2 Все возможные претензии по Договору должны быть рассмотрены Сторонами в течение 10-ти календарных дней с момента получения претензии.

10.3 Если указанные споры не могут быть решены путем переговоров, они подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ Арбитражном суде г. Ульяновска.

11. Прекращение договора

11.1 Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон при условии выполнения ими своих обязательств по Договору.

11.2 Договор может быть расторгнут досрочно также в одностороннем порядке по инициативе каждой из Сторон в любое время в течение всего срока действия Договора.

11.3 В случае одностороннего расторжения договора, инициатор обязан уведомить другую сторону, направив не позднее, чем за 10 дней до предполагаемого срока расторжения Договора в ее адрес письмо посредством почтовой или факсимильной связи, электронной почты либо нарочным.

12. Заключительные положения

12.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

12.2. Договор подписан уполномоченными представителями обеих Сторон в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

12.3. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении почтовых, банковских реквизитов, а также об изменении в случае реорганизации с документальным обоснованием.

12.4. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Юридические адреса сторон и платежные реквизиты:

Исполнитель

ООО «СКИФ компьютерс»

Юр.адрес: 432072, г. Ульяновск,
пр-т Ленинского комсомола д. 41, офис 427

ИНН/КПП 7328063332/732801001

ОГРН 1117328000943

Р/сч 40702810029760000141

в Филиал «Нижегородский»

АО «Альфа-банк»

К/сч 30101810200000000824

БИК 042202824

Заказчик

От Исполнителя:

_____ / Мужиков О.П. /

От Заказчика:

_____ / _____ /

Спецификация абонентского обслуживания

1. Исполнитель обслуживает следующее оборудование Заказчика:

№ п/п	Наименование	Свойства	Кол-во, ед.	Примечание
1	Рабочие станции	Монитор, системный блок		В том числе все подключенное периферийное оборудование
2	Моноблоки	Моноблок, адаптер питания		В том числе все подключенное периферийное оборудование
3	Ноутбуки	Ноутбук, адаптер питания		В том числе все подключенное периферийное оборудование
4	Серверы	Серверная стойка, серверный блок, ИБП, монитор.		В том числе все подключенное периферийное оборудование
5	Роутеры, коммутаторы	Сеть и сетевое оборудование		В том числе все подключенное периферийное оборудование
6	Оргтехника	Принтер, сканер, МФУ, плоттер, ксерокс и др.		В том числе все подключенное периферийное оборудование

2. Исполнитель оказывает услуги в местах расположения структурных подразделений Заказчика, расположенных в г. Ульяновске по следующим адресам:

№ п/п	Адрес структурного подразделения Заказчика	Количество обслуживаемых рабочих станций	Количество обслуживаемых серверов
1			
2			
3			

3. Заказчик доверяет приемку, оценку результатов, контроль оказания услуг следующим лицам:

а)

_____ (фамилия, имя, отчество, должность)

От Исполнителя:

От Заказчика:

_____ / Мужиков О.П. /

_____ / _____ /

Услуги	Условия
Количество включенных внеплановых выездов	Не ограничено
Количество плановых выездов	1
Стоимость абонентского обслуживания и последующие месяцы	рублей (Без НДС)

Перечень услуг входящих в абонентское обслуживание*

По рабочим станциям и серверному оборудованию:

- Восстановление и поддержание работоспособности компьютерного и серверного парка.
- Работы по устранению программных неисправностей компьютеров (системных блоков) и серверов.
- Антивирусная диагностика, удаление вирусов.
- Настройка и обновление платформ и баз программных продуктов 1С, СБИСС и др.
- Оптимизация работы компьютеров, серверов.
- Установка и настройка офисного программного обеспечения***
- Проведение технической экспертизы и различного вида оценки оборудования.
- Бесплатная доставка малогабаритных Материалов.
- Проведение диагностических и профилактических работ:
 - техническая диагностика;
 - проверка работоспособности локальной сети;
 - проверка операционной системы на наличие системных ошибок и их устранение;
 - проверка сохранности данных;
 - освобождение места на жестких дисках;
 - резервирование важных данных на внутренние и внешние накопители;
 - рекомендации по улучшению ненадежных параметров и замене ненадежных элементов рабочих станций.
- **Диагностика и настройка** принтеров, сканеров и других периферийных устройств.
- Срочные выезды специалиста по внеплановым выездам.
- Комплексное обучение пользователей (2 часа в месяц).

По сетям:**

- Поддержка аппаратной части
- Поддержка локальной/ WI-FI сети
- Поддержка соединения с Интернетом
- Поддержка Firewall
- Поддержка принт-сервера
- Представление интересов клиента перед сторонними компаниями
- Удаленное администрирование сети и рабочих станций

Итоговое количество выбранных Заказчиком услуг, входящих в абонентское обслуживание сетей

(_____) (цифрами) (прописью)

* список услуг является исчерпывающим

** первоначальное подключение (ввод) услуги осуществляется по отдельному договору на предоставление возмездных услуг

*** установка и настройка офисного программного обеспечения осуществляется только с лицензионного дистрибутива Заказчика

**** под обслуживанием в данном случае понимается установка и обновление оболочек и прописывание пути к базам данных

От Исполнителя:

_____ / Мужиков О.П. /

От Заказчика:

_____ / _____ /