

ОБРАЗЕЦ

ДОГОВОР № _____

возмездного оказания услуг по абонентскому IT-обслуживанию

г. Тюмень

«___» _____ 20__ г.

_____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и **Индивидуальный предприниматель Бакутин Илья Артурович**, действующий на основании записи в ЕГРИП (ОГРНИП 318723200040692 от 04.06.2018), именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее — Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по абонентскому обслуживанию компьютерной техники, серверов, сетей и периферийного оборудования (далее — Услуги) в объёме, указанном в Приложении № 1, а Заказчик обязуется оплачивать Услуги в порядке и на условиях Договора.

1.2. Договор является абонентским (ст. 429.4 ГК РФ): абонентская плата вносится за каждый месяц обслуживания независимо от количества обращений Заказчика в этом месяце, с учётом ограничений, установленных Приложением № 2.

1.3. Состав обслуживаемого оборудования, адреса обслуживания, стоимость и параметры обслуживания (сроки реакции, количество включённых выездов) указаны в Приложении № 2.

1.4. Исполнитель оказывает Услуги своими силами, в том числе силами своих работников. Привлечение третьих лиц допускается только с письменного согласия Заказчика.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Услуги оказываются удалённо и с выездом специалиста по адресам, указанным в Приложении № 2. Удалённое подключение выполняется с использованием программного обеспечения удалённого доступа на сервере Исполнителя.

2.2. Рабочее время Исполнителя: понедельник — пятница, с 9:00 до 19:00 по местному времени г. Тюмени. В выходные и праздничные дни Услуги оказываются удалённо по аварийным обращениям; выезд в нерабочее время — по согласованию Сторон и оплачивается в соответствии с Приложением № 2.

2.3. Заказчик направляет обращения по телефону +7 (3452) 98-02-20, по электронной почте info@l72.ru или через мессенджер, согласованный Сторонами. Обращения направляет ответственное лицо Заказчика или работники, указанные им.

2.4. Сроки реакции на обращения в зависимости от их приоритета установлены в Приложении № 2. Срок реакции — время до начала работ по обращению, а не до его полного решения.

2.5. Работы, не входящие в перечень Приложения № 1, выполняются по отдельной заявке Заказчика после согласования их стоимости и оплачиваются дополнительно по ставкам Приложения № 2 либо по отдельной смете.

2.6. По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет отчёт об обращениях и выполненных работах за отчётный месяц.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

- оказывать Услуги качественно, в объёме и в сроки, установленные Договором;
- сообщать Заказчику о выявленных рисках для работы его инфраструктуры (устаревшее или неисправное оборудование, отсутствие резервного копирования, нелегальное программное обеспечение и т.п.) и давать рекомендации по их устранению;

- вести и актуализировать перечень обслуживаемого оборудования и учётных данных для доступа к нему;
- соблюдать конфиденциальность информации Заказчика в соответствии с разделом 6.

3.2. Исполнитель вправе:

- отказаться от выполнения запроса, исполнение которого нарушает законодательство РФ (в том числе установку нелицензионного программного обеспечения) или создаёт угрозу безопасности инфраструктуры Заказчика, сообщив об этом Заказчику;
- приостановить оказание Услуг при просрочке оплаты более чем на 15 календарных дней, уведомив Заказчика не менее чем за 3 рабочих дня; оказание Услуг возобновляется после погашения задолженности.

3.3. Заказчик обязан:

- своевременно оплачивать Услуги;
- назначить ответственное лицо для взаимодействия с Исполнителем;
- обеспечить специалистам Исполнителя доступ в помещения и к оборудованию, а также предоставить права доступа, необходимые для оказания Услуг;
- использовать лицензионное программное обеспечение;
- не допускать изменения настроек обслуживаемого оборудования третьими лицами без уведомления Исполнителя;
- письменно уведомлять Исполнителя об изменении количества рабочих мест, серверов и адресов обслуживания.

3.4. Заказчик вправе контролировать ход оказания Услуг, запрашивать отчёты о выполненных работах и изменять состав обслуживаемого оборудования путём заключения дополнительного соглашения.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

4.1. Размер ежемесячной абонентской платы указан в Приложении № 2. Минимальная абонентская плата составляет 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей 00 копеек в месяц независимо от количества обслуживаемых рабочих мест.

4.2. Исполнитель применяет упрощённую систему налогообложения и исчисляет НДС по ставке 5% (п. 8 ст. 164 НК РФ); суммы по Договору указаны с учётом НДС. При возникновении у Исполнителя обязанности применять ставку НДС 7% НДС предъявляется сверх цены Договора по ставке, установленной законодательством, с даты возникновения такой обязанности, о чём Исполнитель уведомляет Заказчика.

4.3. Абонентская плата и стоимость дополнительных услуг оплачиваются ежемесячно на основании счёта и универсального передаточного документа (далее — УПД) не позднее 10 календарных дней с даты подписания УПД, путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Обязанность по оплате считается исполненной в день списания денежных средств со счёта Заказчика.

4.4. При изменении количества обслуживаемых рабочих мест, серверов или адресов абонентская плата пересчитывается с месяца, следующего за месяцем получения уведомления Заказчика, и фиксируется дополнительным соглашением.

4.5. Исполнитель вправе не чаще одного раза в календарный год изменить ставки, указанные в Приложении № 2, письменно уведомив Заказчика не менее чем за 30 календарных дней. При несогласии Заказчик вправе отказаться от Договора в порядке п. 10.2 до вступления новых ставок в силу.

4.6. Стоимость нового оборудования, запасных частей, лицензий программного обеспечения, расходных материалов и ремонта в специализированных сервисных центрах не входит в абонентскую плату и оплачивается Заказчиком отдельно.

4.7. Заправка и восстановление картриджей Заказчика выполняются по ценам для абонентов, действующим у Исполнителя на дату заказа; забор и доставка картриджей по адресам обслуживания — без дополнительной оплаты.

5. СДАЧА И ПРИЁМКА УСЛУГ

5.1. Отчётный период — календарный месяц. Не позднее 5 рабочих дней после окончания отчётного месяца Исполнитель направляет Заказчику УПД за отчётный месяц.

5.2. Заказчик в течение 5 рабочих дней с даты получения УПД подписывает его либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от приёмки.

5.3. Если в указанный срок Заказчик не подписал УПД и не направил мотивированный отказ, Услуги считаются принятыми в полном объёме и без замечаний.

5.4. В случае мотивированного отказа Стороны составляют перечень замечаний и сроки их устранения. После устранения замечаний Исполнитель повторно направляет УПД.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

6.1. Конфиденциальной является любая информация Заказчика, ставшая известной Исполнителю при оказании Услуг, включая сведения о деятельности, клиентах и контрагентах Заказчика, учётные данные, пароли и содержимое информационных систем. Исполнитель не раскрывает её третьим лицам и не использует в целях, не связанных с Договором.

6.2. Учётные данные Заказчика хранятся Исполнителем в защищённом виде и используются исключительно для оказания Услуг. Доступ к ним имеют только работники Исполнителя, участвующие в обслуживании Заказчика.

6.3. Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных, содержащихся в информационных системах Заказчика (ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»), в объёме, необходимом для оказания Услуг: хранение, копирование в рамках резервного копирования, перенос между носителями, удаление по указанию Заказчика. Исполнитель соблюдает конфиденциальность персональных данных и принимает меры по их защите, предусмотренные ст. 19 указанного закона. Ответственность перед субъектами персональных данных несёт Заказчик как оператор.

6.4. Заказчик соглашается на удалённое подключение Исполнителя к своему оборудованию для оказания Услуг. Подключение к рабочему месту пользователя выполняется по его обращению или с его ведома; подключение к серверам и сетевому оборудованию — в рамках планового и аварийного обслуживания.

6.5. Обязательства по конфиденциальности действуют в течение срока действия Договора и 3 (трёх) лет после его прекращения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

7.2. За просрочку оплаты Исполнитель вправе потребовать уплаты пени в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы просроченного платежа.

7.3. Совокупная ответственность Исполнителя по Договору за отчётный месяц ограничена размером абонентской платы за этот месяц. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

7.4. Исполнитель не несёт ответственности за:

- утрату данных, если Заказчик отказался от организации резервного копирования либо не предоставил для него необходимые ресурсы;
- последствия изменений, внесённых в настройки оборудования и программ Заказчиком или третьими лицами без согласования с Исполнителем;
- сбои в работе сервисов третьих лиц (интернет-провайдеров, облачных сервисов, операторов ЭДО и отчётности, банков, разработчиков программ);
- последствия рисков, о которых Исполнитель письменно (в том числе по электронной почте или в мессенджере) предупредил Заказчика, если Заказчик не принял рекомендованных мер;
- использование Заказчиком нелицензионного программного обеспечения; Исполнитель не обязан контролировать наличие лицензий, ответственность за их отсутствие несёт Заказчик.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия, военные действия, массовые беспорядки, акты органов власти, препятствующие исполнению Договора). Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана уведомить другую Сторону в течение 3 рабочих дней с момента их наступления. Подтверждением служат документы компетентных органов.

8.3. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют более 30 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от Договора без возмещения убытков, произведя взаиморасчёты за фактически оказанные Услуги. Неплатёжеспособность Сторон не является обстоятельством непреодолимой силы.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Споры разрешаются путём переговоров. Претензионный порядок обязателен; срок ответа на претензию — 10 рабочих дней с даты её получения.

9.2. При недостижении соглашения спор передаётся на рассмотрение в Арбитражный суд Тюменской области.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и действует до 31 декабря года его заключения. Если ни одна из Сторон не позднее чем за 30 календарных дней до окончания срока не заявит о прекращении Договора, он считается продлённым на каждый следующий календарный год на тех же условиях.

10.2. Каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 30 календарных дней, при условии оплаты Услуг, оказанных до даты прекращения Договора.

10.3. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

10.4. При прекращении Договора Исполнитель в течение 5 рабочих дней передаёт Заказчику актуальный перечень обслуживаемого оборудования, учётные данные для доступа к нему и сведения о выполненных настройках, а также удаляет из своих систем данные Заказчика, кроме документов, хранение которых требуется по закону.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Стороны договорились об обмене документами (счета, УПД, договоры, дополнительные соглашения и др.) в электронном виде через операторов электронного документооборота (Контур.Диалог, СБИС и др.). Документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручно.

11.2. Уведомления и сообщения по Договору направляются через систему ЭДО либо по адресам электронной почты, указанным в разделе 12, и считаются полученными в день их отправки. Оперативное взаимодействие по обращениям допускается по телефону и в мессенджере.

11.3. Изменения и дополнения к Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

11.4. Сторона обязана в течение 5 рабочих дней уведомить другую Сторону об изменении наименования, адреса, банковских и иных реквизитов.

11.5. С даты заключения Договора все предыдущие договорённости Сторон по его предмету утрачивают силу.

11.6. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, либо подписывается в электронном виде.

11.7. Неотъемлемой частью Договора являются: Приложение № 1 «Перечень услуг»; Приложение № 2 «Объекты, стоимость и параметры обслуживания».

12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель Бакутин Илья
Артурович
ИНН 723005098558
ОГРНИП 318723200040692
Тел.: +7 (3452) 98-02-20
E-mail: info@l72.ru
Сайт: l72.ru
Адрес и банковские реквизиты указываются при
заключении договора

_____/ И.А. Бакутин
М.П. (при наличии)

Заказчик:

Наименование: _____
Адрес: _____
ИНН/КПП: _____
ОГРН/ОГРНИП: _____
Р/с: _____
Банк: _____
К/с: _____ БИК: _____
Тел.: _____
E-mail: _____

_____/ _____
М.П. (при наличии)

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

1. В абонентскую плату входит:

1.1. Поддержка пользователей:

- консультации работников Заказчика по работе компьютеров, оргтехники и программ;
- удалённая помощь и выезды специалиста в пределах, установленных Приложением № 2;
- взаимодействие от имени Заказчика с интернет-провайдерами, банками (по работе систем «Банк-Клиент»), программистами 1С, поставщиками оборудования и другими техническими специалистами.

1.2. Рабочие станции и программное обеспечение:

- установка, настройка и обновление операционных систем и прикладных программ, приобретённых Заказчиком;
- устранение сбоев, медленной работы и «зависаний», восстановление работоспособности после поломок (без стоимости запасных частей и ремонта в сервисных центрах);
- установка и настройка средств электронной подписи, программ электронного документооборота, сдачи отчётности и «Банк-Клиент».

1.3. Серверы и 1С:

- администрирование серверов, управление пользователями и правами доступа, файловые хранилища;
- обслуживание серверной части 1С: установка и обновление платформы, публикация баз, резервное копирование информационных баз. Изменение типовых конфигураций и бухгалтерское сопровождение не входят в Услуги; внешние обработки разрабатываются по отдельным заявкам.

1.4. Сети:

- настройка и поддержка локальной сети, Wi-Fi, доступа в Интернет, VPN-подключений между офисами и для удалённых работников;
- настройка почтовых программ и почтовых ящиков.

1.5. Безопасность:

- настройка и контроль резервного копирования, в том числе автоматического;
- настройка антивирусной защиты и межсетевых экранов, установка обновлений безопасности.

1.6. Периферия и смежные системы:

- подключение и настройка принтеров, МФУ, сканеров, диагностика неисправностей;
- поддержка работы систем видеонаблюдения, IP-телефонии и других систем Заказчика в части их настройки и подключения к сети;
- учёт обслуживаемого оборудования, рекомендации по модернизации и закупкам.

2. Оплачиваются отдельно:

- выезды сверх количества, установленного Приложением № 2, и выезды в нерабочее время;
- приобретение оборудования, запасных частей, лицензий и расходных материалов;
- ремонт оборудования в сервисных центрах, восстановление данных с неисправных носителей;
- монтаж кабельных сетей, систем видеонаблюдения и контроля доступа;
- проекты: переезд офиса, развёртывание новых серверов и систем, модернизация инфраструктуры
- по отдельной смете;
- разработка внешних обработок 1С;
- заправка и восстановление картриджей — по ценам для абонентов (п. 4.7 Договора).

3. Не оказываются в рамках Договора: изменение типовых конфигураций 1С, ведение бухгалтерского учёта, обслуживание контрольно-кассовой техники и замена фискальных накопителей.

Исполнитель:

_____/ И.А. Бакутин
М.П. (при наличии)

Заказчик:

_____/ _____
М.П. (при наличии)

ОБЪЕКТЫ, СТОИМОСТЬ И ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Адреса обслуживания:

- 1) _____
2) _____

2. Стоимость абонентского обслуживания в месяц:

№	Объект обслуживания	Ед. изм.	Кол-во	Цена за ед., руб.	Сумма в месяц, руб.
1	Рабочие места	шт.			
2	Серверы	шт.			
3	Удалённые площадки (филиалы)	шт.			
	Итого абонентская плата в месяц, включая НДС				

Если расчётная сумма меньше минимальной абонентской платы (п. 4.1 Договора), абонентская плата составляет 15 000 рублей в месяц.

Расчёт по количеству рабочих мест, серверов и площадок отражает нагрузку на Исполнителя. Обслуживание смежных систем (принтеры и МФУ, сеть, телефония, видеонаблюдение, электронная подпись и сдача отчётности) отдельно не тарифицируется и входит в абонентскую плату в объёме Приложения № 1.

3. Выезды и дополнительные работы:

Параметр	Значение
Выездов в месяц, включённых в абонентскую плату	_____
Выезд сверх включённых, в рабочее время	_____ руб.
Выезд в нерабочее время	_____ руб.
Работы вне перечня Приложения № 1	3 000 руб. за час работы специалиста

Неиспользованные выезды на следующий месяц не переносятся.

4. Сроки реакции на обращения (в рабочее время):

Приоритет	Примеры	Срок реакции
Авария	Не работает сервер, 1С, Интернет или сеть во всём офисе	Удалённо — до 1 часа; выезд при необходимости — в течение суток
Срочное	Не работает отдельное рабочее место или принтер	До 4 рабочих часов
Плановое	Установка программ, настройка, консультации	До 2 рабочих дней или в согласованный срок

Аварийные обращения в нерабочее время принимаются по телефону и обрабатываются удалённо в приоритетном порядке.

Исполнитель:

Заказчик:

_____/ И.А. Бакутин
М.П. (при наличии)

_____/ _____
М.П. (при наличии)