

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**на комплексное обслуживание информационной структуры**

г. Пятигорск

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», с одной стороны, и \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию информационной структуры Заказчика. Перечень оборудования и адрес(а) его нахождения, по которому производится обслуживание регламентируются Приложением 1.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Исполнитель имеет право:**

- 2.1.1. Доступа к оборудованию информационной структуры Заказчика для выполнения своих обязательств по настоящему договору.
- 2.1.2. В случае задержки платежа за абонентское обслуживание на срок более 7 (семи) дней не гарантировать своевременное оказание сервис услуг, после поступления экстренной заявки от Заказчика.

**2.2. Исполнитель обязуется:**

- 2.2.1. Осуществлять обслуживание оборудования Заказчика, в соответствии с перечнем услуг, перечисленных в Приложении № 2.
- 2.2.2. Производить выезд мастера в удобное для Заказчика время, но в пределах рабочего графика.
- 2.2.3. Приступить к исполнению заявки в минимально возможные сроки, после поступления заявки от Заказчика.
- 2.2.4. Предоставление лицензионного программного обеспечения регламентируется Приложением №3.

**2.3. Заказчик имеет право:**

- 2.3.1. Не более \_\_\_\_ раз в месяц в рабочее время (с \_\_\_\_ до \_\_\_\_ ) вызвать специалиста Исполнителя по месту расположения Заказчика в случае аварийных сбоев в работе обслуживаемого оборудования, что входит в ежемесячную абонентскую плату за услуги, дополнительные выезды оплачиваются согласно Прайс листа Исполнителя.
- 2.3.2. Заказчик имеет право вызвать специалиста Исполнителя для оказания дополнительных услуг не входящих объём работ данного договора (работы производятся по разовому прейскуранту, оплата производится на основании отдельного счета).
- 2.3.3. Не более \_\_\_\_ раз в месяц в рабочее время (с \_\_\_\_ до \_\_\_\_ ) подавать заявку на удалённое устранение сбоев в работе оборудования и программного обеспечения установленного на нём.
- 2.3.4. В случае существенного нарушения Исполнителем требований к качеству поставленных комплектующих изделий, а также оказываемых услуг (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных

недостатков) Заказчик вправе отказаться от исполнения договора известив письменным уведомлением Заказчика.

#### **2.4. Заказчик обязуется:**

- 2.4.1. В срок и в соответствии со стоимостью работ производить оплату услуг Исполнителя.
- 2.4.2. Осуществлять модернизацию рабочих станций и приобретение программных продуктов при участии Исполнителя по его предложению в случаях необходимых для обеспечения бесперебойной работы информационной структуры Заказчика.
- 2.4.3. Самостоятельно не устанавливать программное обеспечение, обновлять и не производить замену оборудования без предварительной консультации с Исполнителем.
- 2.4.4. Предоставить Исполнителю всю необходимую информацию, а также обеспечить доступ и возможность работы с оборудованием для исполнения своих обязательств.

### **3. Стоимость работ и порядок расчетов**

- 3.1. Стоимость работ входящих в ежемесячную абонентскую плату составляет \_\_\_\_\_ рублей.
- 3.2. Оплата услуг Исполнителя производится, не позднее 10 числа каждого месяца.
- 3.3. Оплата дополнительных услуг Исполнителя производится на основании счета и оплачивается после составления Сторонами акта выполненных работ.

### **4. Ответственность**

- 4.1. Ответственность Сторон по обязательствам, вытекающим из настоящего Договора, регулируется законодательством Российской Федерации.
- 4.2. При срыве срока оплаты, Заказчик обязуется выплатить Исполнителю неустойку в размере, предусмотренном ст. 395 ГК РФ.
- 4.3. При обнаружении Заказчиком недостатков в результате выполненных работ по вине Исполнителя, последний должен устранить возникшие у Заказчика недостатки, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента уведомления.
- 4.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или не полное исполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием действия непреодолимой силы, возникшей после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами. К указанным обстоятельствам чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясения и иные стихийные бедствия, а также война, военные действия, акты или действия государственных органов и любые другие обстоятельства вне разумного контроля и прогнозирования Сторон, прямо повлиявшие на выполнение обязательств по настоящему Договору.
- 4.5. Стороны обязуются прилагать все усилия для того, чтобы разрешить любые имеющиеся или будущие разногласия путём переговоров.
- 4.6. Все разногласия и споры, возникшие при исполнении настоящего Договора и неурегулированные путём переговоров, подлежат передаче на рассмотрение в Арбитражный суд по месту расположения Исполнителя.
- 4.7. Каждая из Сторон обязуется не передавать третьим лицам любую информацию, полученную с электронных и бумажных носителей в ходе выполнения обязательств по настоящему Договору, без предварительного письменного согласования с другой Стороной.

## 5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
- 5.2. Договор вступает в силу в момент его подписания Сторонами и действует до \_\_\_\_\_ г.
- 5.3. Настоящий Договор может быть изменён или расторгнут в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## 6. Адреса, банковские реквизиты и подписи сторон

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
**к Договору на комплексное обслуживание информационной структуры**  
№ \_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

г. Пятигорск \_\_\_\_\_ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем  
«ИСПОЛНИТЕЛЬ», с одной стороны, \_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с  
другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Краткий перечень компьютеров и другого оборудования, подлежащего абонентскому обслуживанию:**

**Заказчик** поручает, а **Исполнитель** принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию следующего оборудования (далее – Оборудование Заказчика):

**Сервер -**  
**Сетевые рабочие станции -**  
**Персональные компьютеры –**  
**Коммутаторы-**  
**Точки доступа Wi-Fi –**  
**Модем ADSL-**  
**Маршрутизатор -**  
**Шлюз VOIP -**  
**GSM шлюз -**  
**Принтеры-**

**Место проведения работ по договору:**

**Исполнитель** принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию Оборудования Заказчика, находящегося по следующим адресам:

1. Основной офис:.
2. Дополнительный пункт продажи:
3. Дополнительный пункт продажи:
4. Каждый дополнительный выезд (**более четырёх, включенных в тариф**) оплачивается из расчета:
  - выезд специалиста – 300 руб.
  - час работы специалиста – 500 руб.
  - Время работы специалиста округляется до полного часа в большую сторону.

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

**к Договору на комплексное обслуживание информационной структуры**

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

г. Пятигорск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», с одной стороны, \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**Перечень услуг, оказываемых по настоящему договору в рамках ежемесячного абонентского обслуживания**

1. Установка и настройка программного обеспечения\*, находящегося в эксплуатации, а также вновь установленного Исполнителем на рабочих станциях и серверах Заказчика:
  - обслуживание, настройка и установка операционных систем;
  - установка и настройка антивирусного ПО;
  - установка и настройка офисного программного обеспечения (ПО для работы с текстами и таблицами, архиваторы, вспомогательное ПО для работы с мультимедиа);
  - установка и настройка программного обеспечения для работы с Интернет: интернет-браузеры, почтовые клиенты, FTP-клиенты, ПО для обмена мгновенными сообщениями;
  - установка и настройка специализированного программного обеспечения, необходимого для ежедневной работы Заказчика;
  - установка, настройка и поддержка программного обеспечения для работы с расчетными счетами Заказчика (банк-клиенты), а также ПО для передачи различного рода отчетностей в налоговые инстанции, пенсионные фонды (за исключением продуктов 1С, Консультант, Гарант);
2. Установка и настройка периферийных устройств (МФУ, принтеры, сканеры, ИБП);
3. Обслуживание локальной вычислительной сети: настройка активного сетевого оборудования, замена, вышедшего из строя оборудования, частичная замена кабелей;
4. Профилактика серверов и рабочих станций Заказчика от перегрева электронных компонентов, пыли;
5. Удаление вирусов и вредоносного программного обеспечения антивирусным ПО или иными доступными способами;
6. Установка и замена комплектующих серверов и рабочих станций Заказчика (ремонт вышедшего из строя оборудования производится в техническом отделе Исполнителя и оплачивается отдельно).
7. Консультирование персонала Заказчика посредством телефонной или e-mail связи.
8. Удаленное администрирование.

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**к Договору на комплексное обслуживание информационной структуры**

**№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

г. Пятигорск

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем  
«ИСПОЛНИТЕЛЬ», с одной стороны, \_\_\_\_\_  
действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с  
другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**Предоставление лицензионного программного обеспечения.**

1. Действуя на основании Гражданского Кодекса Российской Федерации, часть четвертая, глава 69, статья № 1225 «Охраняемые результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» от 01 января 2008г **Исполнитель** предупреждает, что использование нелицензионного программного обеспечения является незаконным.
2. **Исполнитель** не несет перед законом ответственности за использование и установку **Заказчиком** не лицензионного программного обеспечения.
3. **Исполнитель** не несет ответственности за порчу техники и сбой в программах, которые вызваны некорректной работой не лицензионного программного обеспечения.
4. **Исполнитель** берет на себя обязательства, по просьбе **Заказчика**, предоставить лицензионное программное обеспечение, по внутрикорпоративным ценам.
5. **Исполнитель** несет ответственность перед законом и **Заказчиком** только за предоставленное **Исполнителем** лицензионное программное обеспечение.

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №4

к Договору на комплексное обслуживание информационной структуры  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

### Взаимные обязательства обеспечения информационной безопасности.

**Заказчик обязан:**

1. Сохранять в тайне учётные данные авторизации для устройств, серверов, виртуальных машин. Не передавать их третьим лицам.
2. Обеспечить контроль доступа к оборудованию находящемуся в обслуживании у Исполнителя согласно Приложения 1.
3. Подавать заявки на создание и блокировку учётных записей сотрудников в течение 1 рабочего дня с даты кадровых изменений.
4. В случаях несанкционированного доступа к информации или устройствам незамедлительно поставить в известность Исполнителя для принятия мер по предотвращению возможного копирования или уничтожения данных.
5. Инструктировать сотрудников своей организации о правилах информационной безопасности организации.
6. Передать Исполнителю требования информационной безопасности установленные в организации.

**Исполнитель обязан:**

1. Сохранять конфиденциальность информации к которой имеет доступ для исполнения договорных обязательств.
2. Не передавать информацию третьим лицам без разрешения Заказчика.
3. Сохранять конфиденциальность учётных данных.
4. Соблюдать требования информационной безопасности Заказчика при оказании ему услуг по договору.
5. Соблюдать разграничения прав доступа установленные Заказчиком.

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

