

## Договор #Number# #Date#

### на обслуживание информационной системы предприятия.

г. Москва

#DATE#

Общество с ограниченной ответственностью #ClientName# в #ClientTown# в лице генерального директора #ClientCEO# действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и ООО "Центр Информационно-Технологической поддержки бизнеса" в лице генерального директора #DirectorName# действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 1. Предмет Договора

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по сервисному обслуживанию Оборудования, на условиях, определенных в Приложениях 1, 2, 3 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги.

#### 2. Обязательства сторон

- 2.1. Исполнитель обязан обеспечивать качественное и своевременное сервисное обслуживание Оборудования, указанного в Приложении 2 к настоящему Договору, в соответствии с пакетом услуг, описанным в Приложениях 1 и 3 Договора.
- 2.2. Заказчик обязан:
  - Соблюдать установленные производителем правила эксплуатации оборудования.
  - Своевременно оплачивать услуги Исполнителя.

#### 3. Стоимость услуг и порядок расчетов

- 3.1. Стоимость обслуживания по настоящему Договору (Стоимость Договора) определяется в Приложении 3 в соответствии со списком Оборудования, представленным в Приложении 2, и пакетом услуг, описанным в Приложениях 1 и 3 к Договору.
- 3.2. Оплата услуг производится следующим образом:
  - После заключения настоящего договора Исполнитель выставляет Заказчику счет для оплаты.В течение 3 банковских дней с даты выставления счета Заказчик производит 100% предоплату услуг банковским переводом за расчетный Сервисный Период. При этом датой платежа является дата зачисления средств на счет Исполнителя, о чем Заказчик информируется посредством факсимильной связи или отправки письма по электронной почте.
  - Следующие платежи за каждый расчетный Сервисный Период производятся не позднее 15ти рабочих дней с момента подписания акта приемки выполненных работ.
  - При неоплате счета Исполнитель вправе не приступать к последующему обслуживанию, предупредив об этом Заказчика.
  - Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем на условиях 100% предоплаты.
  - Работы считаются выполненными с момента подписания акта приемки выполненных работ в соответствии с Приложением № 3 к Договору, акт

подписывается уполномоченными представителями Сторон.

#### **4. Срок действия договора**

- 4.1. Настоящий Договор вступает в силу с Даты подписания и будет иметь силу до даты окончания Договора, указанных далее в Приложении 3 к настоящему Договору.
- 4.2. Если за 10 дней до истечения срока договора ни одна из сторон не потребует его прекращения, то договор признается продленным на прежних условиях еще на один год.
- 4.3. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке при отсутствии финансовых обязательств, с письменным уведомлением другой Стороны не менее, чем за 30 дней до даты расторжения.

#### **5. Форс-мажорные обстоятельства**

- 5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения и др., и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение условий настоящего Договора. При этом, срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
- 5.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства, незамедлительно информирует другую Сторону о начале и прекращении действия указанных обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление о форс-мажорных обстоятельствах лишает соответствующую Сторону права на освобождение от контрактных обязательств по причине указанных обстоятельств.

#### **6. Арбитраж**

- 6.1. Все споры, вытекающие из настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем взаимных переговоров.
- 6.2. Если Стороны не придут к соглашению, то разрешение спора подлежит рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.

#### **7. Другие условия**

- 7.1. Настоящий Договор вступает в силу и будет действовать в соответствии с законами Российской Федерации.
- 7.2. Все Дополнения и Приложения к настоящему Договору являются неотъемлемыми частями Договора и имеют юридическую силу, если они оформлены письменно и подписаны обеими Сторонами.
- 7.3. Договор составляется на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 7.4. Все письменные уведомления в рамках этого Договора между Сторонами должны быть адресованы Исполнителю и Заказчику по адресам, указанным далее в этом документе.
- 7.5. Исполнитель имеет право передавать частично или полностью свои обязанности одному или нескольким субподрядчикам, но это не освобождает Исполнителя от его обязательств по данному Договору.
- 7.6. Заказчик не будет передавать свои права и полномочия по данному Договору или

любой его части ни в каких целях и ни при каких обстоятельствах, за исключением проведения оплат по Договору другим Юридическим лицом.

- 7.7. Какая-либо задержка или ошибка одной из Сторон в выполнении любого требования Договора и специальное или единичное невыполнение такого требования будут рассматриваться как отказ от выполнения этого требования. Если какое-либо положение Договора станет неверным, незаконным или невыполнимым, остальные положения тем не менее останутся в полной силе без ослаблений.
- 7.8. Если одна из Сторон отказывается выполнять какое-либо из обязательств по данному Договору, и этот отказ продолжается в течение 20 (двадцати) дней после письменного уведомления, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор.

Подписи сторон:

Заказчик: Ген. Директор:  _____ Фамилия И.О.  М.П.
---

Исполнитель: Ген. Директор ООО «ЦИТПБ»  _____ Фамилия И.О.  М.П.
---

**Приложение №1**  
**к Договору о сервисном обслуживании #Number# #Date#**

**1. Условия сервисного обслуживания.**

1.1. Определения

- 1.1.1. "Персональная система" это компьютер, состоящий из системного блока, монитора, устройств ввода типа клавиатура и мышь или их аналоги, который также может быть выполнен в форм факторе совмещающем в себе все или отдельные упомянутые выше функциональные блоки (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) и установленном на нем программном обеспечении.
- 1.1.2. «Оборудование» Персональные Системы, а также сетевое и периферийное оборудование Заказчика, на которое распространяются предоставляемые Исполнителем услуги по Договору. Список обслуживаемого Оборудования приведен в Приложении 2 к Договору.
- 1.1.3. «Место Обслуживания» офис Заказчика, где установлено Оборудование, адрес которого указан в Приложении 3 к Договору.
- 1.1.4. «Зона Обслуживания» зона в Москве или Московской области, указанная в Приложении 3 к Договору, в которой расположен офис Заказчика.
- 1.1.5. «Рабочее место» это «Персональная Система», включающая в себя организационную технику принятую на баланс Заказчика и с которой взаимодействуют сотрудники Заказчика в процессе исполнения ими служебных обязанностей.
- 1.1.6. «Рабочее Время» период с 9:00 до 18:00 ежедневно с понедельника по пятницу, исключая официальные праздники Российской Федерации.
- 1.1.7. «Обслуживание Оборудования» совокупность действий, определяемых в п.2.3. настоящего Приложения, определенного объема и технологии производства таких действий, производимых на Оборудовании с целью поддержания его работоспособности, а также повышения надежности и эффективности его функционирования.
- 1.1.8. «Дополнительные Работы» все работы и услуги, которые проводятся по дополнительному согласованию Сторон и оплачиваются Заказчиком дополнительно.
- 1.1.9. «Сервисный Период» период времени оказания услуг по Договору. Его длительность указывается в Приложении 3 к настоящему Договору.

**2. Условия предоставления сервисных услуг**

- 2.1. Сервисные услуги предоставляются в рабочее время. Необходимость проведения работ в другое время предварительно согласовывается Сторонами.
- 2.2. Все работы с Оборудованием производятся в Месте Обслуживания. Необходимость проведения работ в другом месте предварительно согласовывается Сторонами.
- 2.3. Настоящий Договор предполагает предоставление следующих услуг:
  - 2.3.1. Обеспечение работоспособности Оборудования,
  - 2.3.2. Диагностика Оборудования.
  - 2.3.3. Администрирование сети, серверов и рабочих станций.
  - 2.3.4. Предоставление бесплатных телефонных консультаций для пользователей.
  - 2.3.5. Технические консультации относительно модернизации и обновления Оборудования.
  - 2.3.6. Технические консультации относительно приобретения нового

компьютерного, офисного, сетевого оборудования и программного обеспечения

- 2.3.7. Настройка Оборудования для задач Заказчика.
- 2.3.8. Настройка и поддержка работоспособности антивирусного программного обеспечения, существующего у Заказчика. Обновление антивирусных баз данных.
- 2.4. По желанию Заказчика Исполнитель бесплатно готовит рекомендации по оптимизации и модернизации информационной системы с учетом перспектив развития предприятия Заказчика.
- 2.5. Исполнитель может выполнять другие работы, не перечисленные выше, по отдельному соглашению Сторон.
- 2.6. В случаях, когда Исполнитель проводит сопровождение работ, выполняемых на Оборудовании третьей стороной Заказчика, он должен быть уведомлен о проведении таких работ не менее чем за 36 часов до их начала.
- 2.7. Исполнитель имеет право вывезти Оборудование с территории Заказчика для его ремонта на своей территории или территории сервисного центра, если Исполнитель считает это целесообразным.
- 2.8. Когда Исполнитель вывозит оборудование на свою территорию, Исполнитель является ответственным за любое повреждение или утерю в период с момента вывоза Оборудования с территории Заказчика и до его возвращения. Однако, если Заказчик доставляет оборудование на территорию Исполнителя самостоятельно, то Исполнитель будет отвечать за любое повреждение или утерю Оборудования только в то время, когда оборудование находится на его территории.
- 2.9. Если Заказчик перемещает Оборудование за пределы Места Обслуживания, и при этом необходимо проведение кабельных и установочных работ, то Исполнитель будет переустанавливать, инспектировать и тестировать Оборудование на новом месте по стандартным расценкам Исполнителя. Место новой установки должно быть одобрено Исполнителем. Положения этого пункта применимы к любому перемещению обслуживаемого Оборудования за пределы Места Обслуживания. Однако, если Оборудование должно быть перевезено из исходной Зоны Обслуживания, указанной в Приложении 3 к настоящему Договору, в другую Зону, Исполнитель имеет право пересмотреть условия данного Договора.
- 2.10. Исполнитель представит на рассмотрение Заказчику в письменном или электронном виде описание ситуации, которая должна быть скорректирована или изменена Заказчиком, описание усовершенствования или модификации, рекомендованной Исполнителем, или описание работы, необходимой для восстановления Оборудования до рабочего состояния. Если Заказчик не выполнит свои обязательства в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня предоставления описания ситуации, Исполнитель будет освобожден от своих обязанностей по выполнению сервисного обслуживания по всем позициям Оборудования, затронутым данной ситуацией. Исполнитель будет иметь первое право на выполнение ремонтных работ, необходимых для восстановления Оборудования, эти работы будут оценены по стандартным расценкам.

### **3. Права и обязанности Исполнителя**

#### **3.1. Исполнитель обязан:**

- 3.1.1. По поступлению уведомления от Заказчика о возникшей проблеме обеспечивать:
  - телефонную консультацию в течение 1 часа рабочего времени после сообщения Заказчика.

- внеплановый выезд к Заказчику (если проблема не решена по телефону или с использованием удаленного доступа) в течение времени реагирования, указанного в Приложении 3 к Договору.
- 3.2. Исполнитель имеет право производить с согласия Заказчика инженерные модификации Оборудования, попадающего под действие данного Договора. Все модификации производятся во время действия Договора по графику, согласованному Сторонами.
  - 3.3. Все запасные части, используемые во время выполнения данного Договора, должны быть оригинальными или официально подтвержденными аналогами.
  - 3.4. Исполнитель гарантирует операционную совместимость всего Оборудования в отношении всех компонент, используемых в необходимых заменах.
  - 3.5. Исполнитель признаёт, что информация, хранящаяся на Оборудовании Заказчика, может являться коммерческой тайной, в соответствии с которой Исполнитель гарантирует, что при осуществлении доступа к информации будут соблюдаться условия конфиденциальности, невредимости и неизменности данной информации, как в течение срока действия настоящего Соглашения, так и после его прекращения, без письменного согласия Заказчика.
  - 3.6. В случае нарушения Исполнителем условий и гарантий, изложенных в п. 3.5. настоящего Приложения №1 к Договору, Исполнитель обязан возместить Заказчику понесенные им убытки. Размер убытков определяться в ходе судебного разбирательства, на основании действующего законодательства, либо в досудебном порядке по взаимному соглашению сторон.
  - 3.7. Исполнитель имеет право одностороннего расторжения Договора в случае задокументированного Исполнителем факта его принуждения к осуществлению им незаконной деятельности. Исполнитель также оставляет за собой право на получения доказательной базы в пределах действующего на момент времени законодательства Российской Федерации с возможной их передачей в соответствующие государственные органы. Договор считается расторгнутым после отсылки Заказчику мотивированного уведомления о расторжении Договора на основании п.3.7 прав и обязанностей Исполнителя. Форма уведомления выбирается на усмотрение Исполнителя в формате подтверждающем его авторство. Договор считается расторгнутым с момента отправки уведомления.
  - 3.8. Исполнитель может устанавливать Программное Обеспечение собственного производства с целью более качественного исполнения собственных функций. Такое программное обеспечение может формировать отчеты о своей деятельности и отправлять их на специальный сервер сбора и обработки отчетов Исполнителя. Таким образом, достигается агрегация информации о функционировании контролируемых программным обеспечением Исполнителя узлов информационной системы Заказчика.
  - 3.9. Программное обеспечение Исполнителя на время действия договора передается Заказчику на праве бессрочной и безвозмездной аренды, с сохранением всех исключительных и авторских прав за Исполнителем. В случае расторжения Договора, программное обеспечение Исполнителя будет удалено с ресурсов информационной системы Заказчика в последний день действия Договора или при следующем цикле работы системы автообновления программного обеспечения, после окончания действия Договора.
  - 3.10. Сохранение программного обеспечения Исполнителя после окончания действия Договора, осуществляется на основе сделки купли-продажи. При этом программное обеспечение отключается от сервера автообновления и не может быть обновлено каким-либо образом с серверов бывшего Исполнителя в дальнейшем.

#### **4. Права и обязанности Заказчика**

- 4.1. Как представители Заказчика, так и третьей стороны без присутствия или предварительного согласования с представителем Исполнителя не имеют права:
- производить ликвидацию неисправностей;
  - изменять настройки оборудования;
  - вскрывать Оборудование;
  - переподключать Оборудование;
  - устанавливать или удалять программное обеспечение на Персональных Системах;
  - подсоединять/отсоединять Оборудование в период действия настоящего Договора;
- 4.2. Если какие-либо действия выполненные Заказчиком без такого согласования, и как результат, требуется дальнейшее сервисное обслуживание Исполнителем, такое обслуживание будет предоставлено Заказчику по стандартным расценкам Исполнителя.
- 4.3. Заказчик отвечает за поддержание в рабочем режиме следующих систем, которые позволят Оборудованию функционировать с характеристиками, установленными производителем или Исполнителем в соответствии с его правами: системы электропитания, температура, влажность, качество воздуха, система заземления, система защиты от влияния электромагнитных излучений и экранирования. Во время действия настоящего Договора Исполнитель может представить модифицированную и/или дополнительную спецификацию на Оборудование, необходимое для качественного и надежного сопровождения обслуживаемого Оборудования. В этом случае, от Заказчика потребуются применить рекомендованную спецификацию и далее поддерживать дополнительное оборудование в рабочем состоянии в течение периода действия настоящего Договора.
- 4.4. Заказчику следует согласиться с обоснованными рекомендациями Исполнителя по усовершенствованию и модификации оборудования, необходимого для содержания обслуживаемого Оборудования в рабочем состоянии. Усовершенствование и модификация вышеуказанного вспомогательного оборудования будут произведены по стандартным расценкам.
- 4.5. Заказчик должен обеспечивать безопасную и эффективную рабочую обстановку для сервисного персонала Исполнителя, которая включает адекватное рабочее пространство, отопление, освещение, вентиляцию, электроснабжение. Заказчик обязательно должен обеспечивать свободный доступ к Оборудованию во время обслуживания. Все отказы в получении доступа, результатом которых является чрезмерная трата времени и не являющиеся необходимыми дорожные расходы, будут оплачиваться дополнительно по стандартным расценкам.
- 4.6. Исполнитель осуществляет установку и обслуживание только лицензионного программного обеспечения. Если Заказчик не может предъявить лицензию на используемое программное обеспечение, он не может требовать от Исполнителя осуществления каких-либо работ с данным программным обеспечением.

#### **5. Изменение объема обслуживаемого оборудования**

- 5.1. Заказчик может добавлять оборудование к уже обслуживаемому в любой момент времени следующим образом: сообщив об этом Исполнителю в устной или письменной форме; получив счет от Исполнителя на обслуживание

- добавляемого оборудования; оплатив этот счет. Считается, что Оборудование поставлено на обслуживание первым днем месяца, в течение которого произошло увеличение объема Оборудования.
- 5.2. Все оборудование, добавленное после даты начала действия Договора, будет обслуживаться оставшееся время действия Договора.
  - 5.3. Оборудование может быть снято с обслуживания по просьбе Заказчика при письменном извещении Исполнителя не позднее 30 дней до срока снятия, при условии, что снимаемое оборудование не повлияет на возможность качественного обслуживания оставшегося и не является неотъемлемой частью Персональной Системы. Считается, что оборудование снято с обслуживания последним днем месяца, в течение которого произошло уменьшение объема обслуживаемого Оборудования.
  - 5.4. При изменении объема Оборудования оплата за услуги будет соответственно изменена.
  - 5.5. Оплата обслуживания единиц оборудования, стоимость обслуживания которых не включена в Приложение 2 к Договору, должна быть предварительно согласована Сторонами и оформляется Дополнительным соглашением Сторон.

## **6. Ограничение сервисных обязательств**

- 6.1. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не осуществляет работ связанных с контрафактным программным, аппаратным или каким-либо иным обеспечением.
- 6.2. В обязательства Исполнителя в рамках данного Договора не входит, без ограничений, обслуживание расходных материалов, а также оборудования, которое, в определении Исполнителя, подвергалось воздействию следующих негативных факторов:
  - нарушение правил эксплуатации,
  - нештатные механические или электрические воздействия,
  - ошибки оператора или результат небрежности Заказчика,
  - другие факторы, выходящие за рамки нормального использования Оборудования или любые факторы, являющиеся внешними для Оборудования.
- 6.3. Сервисное обслуживание в рамках данного Договора не включает чистку сменных носителей информации и выполнение других работ, связанных со сменными носителями. Сервисное обслуживание включает только материалы, модули и позиции, необходимые для нормальной работы обслуживаемого Оборудования и не включает, без ограничений, покраску, отделку Оборудования и подобные работы.
- 6.4. Исполнитель не отвечает за ошибки в программном обеспечении, вызванные виной производителя этого программного обеспечения.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственность за несовместимость программного и аппаратного обеспечения, имеющегося у Заказчика на момент заключения Договора, или приобретенного Заказчиком без консультации Исполнителя.
- 6.6. Исполнитель не обязан выполнять сервисное обслуживание в течение любого периода времени, когда Заказчик не выполняет свои обязательства, указанные в настоящем Договоре.



Подписи сторон:

Заказчик:  
Ген. Директор:

\_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

М.П.

Исполнитель:  
Ген. Директор ООО «ЦИТПБ»

\_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

М.П.

**Приложение №2**  
**к Договору о сервисном обслуживании #Number# #Date#**

Перечень оборудования и программного обеспечения, подлежащих сервисному обслуживанию.

Компьютерное, сетевое и офисное оборудование, подлежащее обслуживанию в рамках Договора:

Рабочее место	–	#WorkPlaces# шт.
Тарифный план обслуживания	–	«Системный администратор» / «IT директор» (нужное подчеркнуть)

**Перечень услуг для тарифного плана «Системный Администратор»**

**Сервера и серверное оборудование:**

- Администрирование Рабочих Мест;
- Подбор, монтаж, установка и настройка Оборудования;
- Сопровождение, поддержка, консультация пользователей;
- Взаимодействие с подрядчиками, общая координация действий в зоне своей ответственности;
- Обоснование технических требований к планируемым изменениям в IT, требующих финансирования;
- Создание территориально распределенных информационных систем с интеграцией услуг;
- Моделирование и анализ поведения сложных информационных систем;
- Информационно-аналитическое обеспечение управленческих решений в сфере IT;

**Перечень услуг для тарифного плана «IT Директор»**

Деятельность IT Директора проходит с опорой на ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 (в двух частях).

Неполный список реализуемых IT Директором функций, вытекающий из выше приведенного ГОСТа:

- Тактическое и стратегическое управление IT инфраструктурой;
- Проектное планирование, экспертная оценка IT проектов;
- Управление рисками;
- Анализ затратной и доходной частей. Оценка эффективности отдачи IT инфраструктуры;
- Нормализация, построение и экспертная оценка взаимоотношений между отделами и подрядными организациями;
- Персонификация ответственности IT персонала, через формализацию зон ответственности и унификацию механизмов обмена информацией;
- Нормализация психологической обстановки, путем установления прозрачных механизмов оценки качества работ и формализации взаимоотношений, формирование механизмов обратной связи от потребителей IT услуг, вовлечение в систему контроля качества Заказчика;
- Квалификация кадрового состава на соответствие занимаемым должностям в IT сфере;

- Выработка предложений для высшего командного звена по кадровой политике в зоне ответственности IT Директора;

Подписи сторон:

Заказчик:  
Ген. Директор:

\_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

М.П.

Исполнитель:  
Ген. Директор ООО «ЦИТПБ»

\_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

М.П.

**Приложение №3**  
к Договору о сервисном обслуживании #Number# #Date#

Спецификация условий обслуживания и стоимость Договора.

1. Место обслуживания: #Address#
2. Зона обслуживания: #Area[s]#
3. Сервисный период: «1» месяц
4. Началом каждого расчетного сервисного периода считается первое число месяца
5. Акты о выполненных работах подписываются в течение 10 дней после окончания каждого Сервисного Периода.
6. Время реагирования не более 3-х часов, с момента поступления заявки о необходимости устранения неисправности.
7. Контактная информация для передачи информации о неисправности:
  - 7.1. Телефон: 8 (916) 120-44-97
  - 7.2. E-mail: #clientID#@citsb.ru
8. Дата начала обслуживания: #DateStart#
9. Дата окончания Договора: #DateEnd#
10. Стоимость услуг исчисляется по одной из нижеприведенных формул.
  - 10.1. Тарифный план: «Системный администратор»  
( Кол-во раб. мест + Кол-во серверов ) \* 1800 рублей
  - 10.2. Тарифный план: «IT Директор»  
( Кол-во раб. мест + Кол-во серверов ) \* 3600 рублей
11. Стоимость услуг должна быть пересмотрена, в случае если годовая инфляция, с момента начала обслуживания, превысила ставку рефинансирования, действовавшую на момент начала обслуживания.

Расчетная формула	
Количество рабочих мест:	5
Количество серверов:	0
Стоимость услуги за Рабочее Место по выбранному т.п. (руб.)	1800
Итоговая сумма (руб. / мес)	9000

Заказчик	
Название:	
ИНН:	
КПП:	
ОГРН:	
Адрес:	
Банк:	
БИК:	
К/С	
Ген. директор:	
Подпись:	
М.П.	

Исполнитель	
Название:	ООО "Центр Информационно-Технологической поддержки бизнеса"
ИНН:	7720290070
КПП:	77200100
ОГРН:	1157746039010
Адрес:	111402, Москва, аллея Жемчужовой, дом 5, корп. 2, пом. 109
Банк:	АО "Альфа-Банк"
БИК:	44525593
К/С	3010181020000000000
Ген. директор:	Горохов Виталий Евгеньевич
Подпись:	
М.П.	

