ДОГОВОР

**на оказание услуг по сопровождению компьютерного парка заказчика**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Москва «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «БАРРОЗ»**, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, (именуемые далее Стороны) заключили настоящий договор (именуемый далее Договор) о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по Техническому обслуживанию (ТО), а также оказанию абонентских IT (информационные технологии) услуг, перечень и условия оказания которых определен в Дополнительном соглашении № 1 к Договору.

1.2. Компьютер в данном Договоре - персональный компьютер или ноутбук. Сервер в данном договоре – компьютер на который уже или будет установлена серверная операционная система Microsoft Windows или UNIX-совместимая.

1.3. Периферийные устройства в данном Договоре - мониторы, клавиатуры, мыши, принтеры, сканеры, МФУ, совместимые для работы с компьютерами, указанными в пункте 1.2.

1.4. Комплектующие в данном Договоре – комплектующие к компьютерам, элементы оборудования, указанным в пункте 1.2.

1.5. Компьютерное оборудование в данном Договоре - компьютеры и периферийные устройства, указанные, в пунктах 1.2 и 1.3.

1.6. Операционная система в данном Договоре – операционная система семейства Microsoft Windows, UNIX-совместимые серверные операционные системы, предназначенная для компьютеров, указанных в пункте 1.2.

1.7. Программное обеспечение в данном Договоре – программное обеспечение, совместимое с операционной системой Microsoft Windows, указанной в пункте 1.6.

1.8. Платное программное обеспечение Исполнитель устанавливает исключительно с дистрибутива Заказчика или посредством скачанного из интернета, с помощью лицензионных ключей, дистрибутива. Необходимое Заказчику программное обеспечение должно быть приобретено Заказчиком, и не входит в стоимость данного абонентского обслуживания.

1.9. Любое оборудование и комплектующие, устанавливаемые Исполнителем, в том числе устанавливаемые на замену вышедших из строя (кроме случая указанного в пункте 1.10 Договора), а также материалы, используемые Исполнителем для выполнения работ по Договору, должны быть приобретены Заказчиком, и не входят в стоимость данного абонентского обслуживания. Состав требуемого оборудования, необходимых комплектующих и материалов, а также их цена согласовывается с Исполнителем.

1.10. Замена вышедшего из строя оборудования и комплектующих, приобретенных Заказчиком у Исполнителя, регулируется условиями гарантийного обслуживания и законодательными актами РФ.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1.Исполнитель имеет право:

2.1.1. По собственному усмотрению привлекать третьих лиц для целей оказания услуг, предусмотренных Договором.

2.2.Исполнитель обязан:

2.2.1. Своевременно и в полном объеме оказывать услуги Заказчику в порядке, предусмотренном Дополнительным соглашением № 1 к Договору.

2.2.2. Ежемесячно предоставлять Заказчику акты об оказании услуг, оформленные в соответствии с требованиями законодательства РФ.

2.3. Заказчик имеет право:

2.3.1.Своевременно и в полном объеме получать услуги, предусмотренные Договором.

2.3.2. Своевременно получать выставляемые Исполнителем акт об оказании услуг, оформленные в соответствие с требованиями законодательства РФ.

2.4. Заказчик обязан:

2.4.1. Своевременно оплатить услуги Исполнителя в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Договора.

2.4.2. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента представления Исполнителем Акта об оказании услуг (пункт 2.2.2. Договора) при отсутствии мотивированных претензий подписать и передать Исполнителю один экземпляр Акта.

2.4.3. Предоставлять сотрудникам Исполнителя необходимый доступ к оборудованию Заказчика для исполнения обязанностей по Договору.

2.5. Стороны обязуются по инициативе одной из Сторон составить Опись обслуживаемого Исполнителем оборудования Заказчика. Опись заверяется подписями и печатями обеих Сторон и является неотъемлемой частью Договора. В случае составления такой Описи, оказание услуг по Договору осуществляется исключительно в отношении оборудования, указанного в Описи.

**3. Порядок расчетов**

3.1. Стоимость услуг Исполнителя по Договору определяется в счете, выставляемом Заказчику Исполнителем, в соответствии с пунктом 3.4 Договора, и соответствует стоимости по прейскуранту Исполнителя, действующему на дату выставления счета.

3.2. Оценка стоимости выражается в рублях.

3.3.Расчетные документы оформляются в рублях.

3.4. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком до 15 (Пятнадцатого) числа каждого отчетного месяца в форме 100%-ной предоплаты услуг Исполнителя, на основании счета, выставляемого Исполнителем до 10 (Десятого) числа каждого отчетного месяца.

Выставленный Исполнителем в соответствии с настоящим пунктом счет подлежит оплате Заказчиком в течение 5 (Пять) банковских дней с момента выставления. Обязанность Заказчика оплатить стоимость услуг Исполнителя считается исполненной с момента поступления денежных средств в размере стоимости услуг (пункт 3.1 Договора) на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Услуги оказываются Заказчику не ранее даты начала обслуживания, указанной в счете, при условии его оплаты.

3.6. В спорных ситуациях, связанных с оплатой услуг, Заказчик обязан предоставить Исполнителю копии первичных документов, подтверждающих факт оплаты: платежного поручения с отметкой банка об оплате и выписки банка, подтверждающей факт списания денег с расчетного счета Заказчика.

3.7. В том случае, если будет установлена положительная разница между суммой фактически полученной оплаты за расчетный период и стоимостью услуг, определенной исходя из пункта 3.1 Договора, сумма переплаты учитывается при выставлении следующих счетов на оплату услуг.

3.8. В случае невозможности ремонта отдельных элементов оборудования своими силами Исполнитель, по согласованию с Заказчиком отсылает элементы для ремонта или замены на фирму изготовитель или его сервисные-центры. В этом случае Заказчик дополнительно оплачивает полную стоимость ремонта или замены, включая стоимость пересылки в обе стороны по счету, выставляемому Исполнителем.

**4. Ответственность Сторон**

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

4.2. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за вышедшее из строя оборудование, потерю информации, а также за нанесение прочего вреда Заказчику и его деятельности, произошедшие не по вине Исполнителя.

4.3. В том случае, если Заказчик не удовлетворен качеством или полнотой оказанных ему услуг, он в течение 7 (семи) рабочих дней со дня ненадлежащего исполнения Исполнителем обязанностей по Договору представляет Исполнителю аргументированную претензию в письменном виде. Непредставление Заказчиком Исполнителю претензии по качеству или полноте обслуживания в указанный срок означает надлежащее выполнение Исполнителем своих обязанностей по Договору.

Действия, которые надлежит совершить Исполнителю по представленной в соответствии с настоящим пунктом претензии, в каждом конкретном случае определяются по договоренности Сторон.

4.4. Заказчик несёт ответственность за неисполнение обязательства по оплате услуг Исполнителя, в соответствии с п. 3.1. настоящего Договора, при отсутствии обстоятельств указанных в п. 4.3. настоящего Договора, Заказчик, помимо исполнения обязательства по оплате услуг, обязуется уплатить Исполнителю неустойку (пени) в размере 0,5 % от суммы неисполненного обязательства, за каждый день просрочки надлежащего исполнения принятых на себя обязательств. Если Сторонами не будет установлено иное, пени начисляются со дня, следующего за последним днём когда услуги Исполнителя должны быть оплачены в соответствии с п. 3.4. Договора.

4.5. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение обязательств по Договору, в случае если Заказчик не предоставил необходимый доступ к оборудованию Заказчика, а также информацию, необходимую для исполнения Договора и требуемую данным Договором.

4.6. Стороны не несут ответственности за неисполнение обязательств по Договору, возникшее вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Если надлежащее исполнение Договора окажется невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, соответствующая Сторона должна уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в течение 14 (четырнадцати) дней после их возникновения и предъявить доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств непреодолимой силы.

4.7. Исполнитель не несет ответственности за использование Заказчиком нелицензионного программного обеспечения, а так же за ущерб, причиненный Заказчику или третьим лицам вследствие использования Заказчиком нелицензионного программного обеспечения.

4.8. Исполнитель не несет ответственность за убытки Заказчика, прямые или косвенные (упущенная выгода и моральный ущерб в том числе), могущие возникнуть в результате временной неработоспособности оборудования.

**5. Конфиденциальность**

5.1.Стороны обязуются не разглашать содержание Договора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.2**.** Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной в результате исполнения Договора.

**6. Срок действия и порядок расторжения Договора**

6.1. Договор вступает в силу с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ года включительно. По истечении срока действия Договора, он автоматически пролонгируется на тех же условиях и на тот же срок, если ни одна из Сторон не направит другой Стороне уведомление о прекращении действия Договора не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до истечения оплаченного в соответствии с разделом 3 Договора периода обслуживания. Договор считается действующим в случае отсутствия письменного уведомления о его прекращении.

**7. Порядок разрешения споров**

7.1. Все споры и разногласия между Сторонами разрешаются путём проведения Заказчиком и Исполнителем согласований и переговоров.

7.2. При возникновении разногласий в ходе исполнения настоящего Договора, сторона, имеющая претензию к другой стороне, связанную с неисполнением или ненадлежащим исполнением другой стороной своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором, до обращения в суд, должна направить другой стороне, по юридическому и почтовому/фактическому адресам, указанным в ст. 9 настоящего Договора, письменную Претензию (письменное требование) об устранении выявленных нарушений, подписанное Заказчиком, если претензию заявляет Заказчик или Исполнителем, если претензию заявляет Исполнитель. В соответствии со ст. 165.1. ГК РФ, Претензия считается полученной и в том случае, когда она была доставлена адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не была ему вручена или адресат не ознакомился с ней. Если к Претензии не будут приложены документы, необходимые для ее рассмотрения, об этом незамедлительно сообщается заявителю и до поступления таких документов Претензия не считается предъявленной. Ответ на претензию даётся в письменной форме и подписывается уполномоченным лицом стороны, к которой была обращена Претензия. В случае неполучения ответа в срок, указанный в Претензии (составляющий не менее 10 (Десяти) календарных дней с даты получения Претензии), а при его отсутствии в срок 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения Претензии, спорные вопросы могут быть переданы на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

**8. Прочие условия**

8.1.Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны. Каждый экземпляр имеет одинаковую юридическую силу.

8.2.Приложения и Дополнительные Соглашения к Договору являются неотъемлемой его частью, если они подписаны обеими Сторонами.

**9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  ИНН, КПП  ОГРН  Юридический адрес:  Фактический адрес:  Почтовый адрес:  Банковские реквизиты:  Р/с  в  к/с  БИК  Телефон: (495), (495)  E-mail:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | ИСПОЛНИТЕЛЬ:  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  ИНН, КПП  ОГРН  Юридический адрес:  Фактический адрес:  Почтовый адрес:  Банковские реквизиты:  Р/с  в  к/с  БИК  Телефон: (495), (495)  E-mail:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ №1**

**к Договору** **на оказание услуг по сопровождению компьютерного парка заказчика**

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

г. Москва «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «БАРРОЗ»**, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, (именуемые далее Стороны) заключили Дополнительное соглашение (именуемое в дальнейшем Соглашение) к Договору на оказание услуг по сопровождению компьютерного парка заказчика№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ (именуемому в дальнейшем Договор) о нижеследующем:

1. Стоимость оказания услуг перечисленные в пунктах 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 по Техническому обслуживанию (ТО), а также оказанию абонентских IT (информационные технологии) услуг составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек в месяц, без НДС.

2. **Исполнитель предоставляет Заказчику услуги в рамках настоящего Договора в соответствии со следующим перечнем:**

2.1. **Услуги по обслуживанию компьютерного оборудования.**

2.1.1. Устранение неисправностей в работе компьютерного оборудования заменой вышедших из строя комплектующих или периферийных устройств.

2.1.2. Модернизация компьютерного оборудования заменой комплектующих или периферийных устройств.

2.1.3. Установка и подключение нового компьютерного оборудования.

2.1.4. Консультирование по работе компьютерного оборудования, в том числе подбор оптимального состава компьютерного оборудования.

2.2. **Услуги по установке программного обеспечения.**

2.2.1. Установка (с дистрибутива Заказчика) и настройка операционной системы.

2.2.2. Восстановление работоспособности операционной системы после аварийных сбоев (при необходимости с дистрибутива Заказчика).

2.2.3. Установка (в случае платного программного обеспечения с дистрибутива Заказчика) и настройка стандартных офисных программ и утилит (Microsoft Office, Outlook Express, The Bat, Open Office, Acrobat Reader, интернет-браузеры, архиваторы, графические редакторы).

2.2.4. Установка (с дистрибутива Заказчика и помощь в поиске в случае отсутствия) драйверов компьютерного оборудования.

2.2.5. Консультирование по работе с операционной системой и со стандартными офисными программами.

2.3. **Консультирование по вопросам эффективного размещения на сайте маркетинговой (сбытовой) информации, и вопросам обеспечения необходимого функционала на интернет-сайте Заказчика.**

2.3.1. Консультирование по продвижению интернет-сайта Заказчика в поисковых системах.

2.3.2. Консультирование по рекламе товаров и услуг Заказчика в сети интернет.

2.4. **Услуги по компьютерной поддержке бухгалтерии.**

2.4.1. Установка (с дистрибутива Заказчика) программ 1С.

2.4.2. Регулярное (по мере выпуска компанией изготовителем) обновление платформы 1С (с дистрибутива Заказчика).

2.4.3. Обеспечение резервного копирования бухгалтерских данных с дистрибутива Заказчика.

2.4.4. Консультирование бухгалтера Заказчика по вопросам работы или закупки компьютерного оборудования.

2.5. **Услуги по обеспечению информационной безопасности и антивирусной защите.**

2.5.1. Распределение прав доступа к данным.

2.5.2. Организация резервного копирования данных с дистрибутива Заказчика.

2.5.3. Настройка систем бесперебойного питания.

2.5.4. Настройка системы безопасности операционной системы с дистрибутива Заказчика.

2.5.5. Установка обновлений безопасности операционной системы.

2.5.6. Установка (с дистрибутива Заказчика) и настройка антивирусных программ.

2.5.7. При необходимости ручное лечение от вирусов и восстановление работы программного обеспечения компьютерного оборудования, в соответствии с услугами, перечисленными в пункте 1.2. Договора.

2.6. **Услуги по локальной сети и использованию сети интернет.**

2.6.1. Подключение и настройка компьютеров для работы в локальной сети, в том числе соединение компьютеров сетевым кабелем и установка сетевых розеток, не включая монтажные работы (установка коробов для кабеля, сверлильные работы), также, не включая протяжку кабеля под потолком, полом и крепление сетевого кабеля, в том числе к стенам.

2.6.2. Устранение неисправностей, связанных с работой локальной сети.

2.6.3. Подключение и настройка сетевых принтеров.

2.6.4. Распределение прав доступа к данным и программам в локальной сети.

2.6.5. Подключение и настройка компьютеров для работы в беспроводной локальной сети.

2.6.6. Организация коллективного доступа в интернет, при наличии у Заказчика подключения к сети интернет и возможности коллективного доступа для интернет-подключения Заказчика.

2.6.7. Установка и настройка (с дистрибутива Заказчика) программ для учета интернет трафика, ограничения использования нецелевого интернет трафика.

2.6.8. Консультирование по приобретению компьютерного оборудования, программного обеспечения, а также сопутствующих товаров и услуг.

3. **Порядок оказания услуг.**

3.1. Оказание услуг осуществляется по рабочим дням с 9-00 до 18-00.

3.2. Услуги по Договору оказываются по инициативе Заказчика, на основании Заявки. Заявка может быть передана Исполнителю в устной или письменной форме по электронной почте.

3.3. При поступлении Заявки по телефону в целях оперативности Исполнитель предпринимает меры по обслуживанию Заявки Заказчика посредством устного консультирования по телефону или удаленного подключения к компьютерам и серверам Заказчика через интернет.

3.4. В случае не возможности решения Заявки способом, указанным в пункте 3.3. настоящего Соглашения Исполнитель согласовывает Выезд к Заказчику.

3.5. Исполнитель не гарантирует выезд к Заказчику для решения Заявки в тот же день, если согласование Выезда осуществляется после 12-00.

3.6. При согласовании с Заказчиком, Выезд осуществляется не позже следующего рабочего дня после согласования Выезда с Заказчиком.

3.7. Объем устного консультирования Заказчика по телефону не ограничивается.

3.8. Выезд к Заказчику и обслуживание осуществляется по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.9. Решение Заявки может требовать нескольких Выездов, а также времени, в том числе на подготовку решения Заявки между Выездами. Необходимое Исполнителю время между Выездами определяет Исполнитель.

3.10. Оказание услуг по Договору может требовать выполнения работ на территории Исполнителя, и в частности, требовать доставки оборудования Заказчика на территорию Исполнителя.

4. Оказание услуг, указанных в пунктах 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 по Договору осуществляется в отношении компьютеров в количестве, не превышающем \_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) компьютеров и \_\_ (\_\_\_\_) сервера.

5. Настоящее Дополнительное соглашение является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг по сопровождению компьютерного парка заказчика от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ \_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Дополнительным соглашением Стороны руководствуются Договором на оказание услуг по сопровождению компьютерного парка заказчика от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ года № \_\_\_.

6. Настоящее Дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр для Заказчика, второй экземпляр для Исполнителя.

**РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  ИНН, КПП  ОГРН  Юридический адрес:  Фактический адрес:  Почтовый адрес:  Банковские реквизиты:  Р/с  в  к/с  БИК  Телефон: (495), (495)  E-mail:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | ИСПОЛНИТЕЛЬ:  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  ИНН, КПП  ОГРН  Юридический адрес:  Фактический адрес:  Почтовый адрес:  Банковские реквизиты:  Р/с  в  к/с  БИК  Телефон: (495), (495)  E-mail:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |