

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_****на оказание услуг технической поддержки компьютерной техники и автоматизированных систем**

г. Санкт-Петербург

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Общество с ограниченной ответственностью «Комплексные ИТ-решения» (ООО «КИТ-Р»), далее именуемое «Исполнитель», в лице генерального директора Карева Александра Станиславовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_», далее именуемое «Заказчик», в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе – Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1 Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги по технической поддержке и сопровождению оборудования и программного обеспечения, а Заказчик обязуется принять результат оказания услуг и оплатить его в порядке и размере, указанным в данном договоре.

1.2 Перечень оборудования и программного обеспечения Заказчика, обслуживаемого в рамках настоящего Договора, а также перечень и периодичность оказываемых Исполнителем услуг определены в Приложении №2 к настоящему договору.

1.3 При заключении договора Исполнитель проводит аудит передаваемой на сопровождение техники на предмет ее технического состояния и исправности. Перечень технических средств, их состояние, тип, комплектация, заводские номера и количество приведены в Приложении №1.

1.4 Все необходимые комплектующие, оборудование, программное обеспечение и материалы Заказчик приобретает самостоятельно по согласованию с Исполнителем.

1.5 В случае приобретения Заказчиком у Исполнителя дополнительного оборудования, программного обеспечения либо материалов они оплачиваются отдельно по предварительно согласованной цене на основании выставленных Исполнителем счетов.

1.6 Исполнитель не несет ответственности за нарушение Заказчиком авторских и смежных прав, выразившееся в использовании нелицензионного программного обеспечения.

1.7 Условия и стоимость оказания дополнительных услуг, не включенных в приложение №2, определяются на основании заключаемых дополнительных соглашений к настоящему Договору.

**2. Стоимость услуг и порядок оплаты.**

2.1 Расчетным периодом по настоящему Договору является календарный месяц.

2.2 Стоимость услуг Исполнителя определена в Приложении № 2 к настоящему Договору, составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей в месяц и включает услуги в количестве и объеме, указанном в Приложении №2. Оплата услуг исполнителя

осуществляется ежемесячно, на основании выставленных актов о предоставлении услуг технической поддержки и счетов. Услуги, оказанные сверх объема, указанного в Приложении № 2, включаются в акт и оплачиваются дополнительно.

2.3 Документом, подтверждающим факт оказания услуг Исполнителем в расчетном месяце, является Акт о предоставлении услуг технической поддержки (далее Акт), который составляется Исполнителем и передается Заказчику в течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Форма Акта приведена в приложении №3.

2.4 Заказчик обязан подписать Акт в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения при отсутствии замечаний по результатам оказания услуг Исполнителем, либо оформить в письменном виде мотивированную претензию к качеству оказания услуг. В этом случае Заказчик вправе не подписывать Акт до устранения замечаний Исполнителем.

2.5 Платежи по настоящему Договору осуществляются в российских рублях путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре.

2.6 Стоимость услуг Исполнителя, указанная в п. 2.2, может быть изменена при изменении состава обслуживаемого оборудования и программного обеспечения Заказчика, приведенного в Приложении № 1 к настоящему Договору. Изменение стоимости фиксируется в Дополнительных соглашениях, подписанных обеими Сторонами.

2.7 Исполнитель оставляет за собой право изменять расценки на техническое обслуживание, но не чаще 1 (одного) раза в год, после письменного уведомления Заказчика не менее чем за 30 календарных дней и оформления соответствующего дополнительного соглашения.

2.8 Стоимость услуг Исполнителя, указанная в п.2.2 настоящего Договора, не включает стоимости израсходованных Исполнителем собственных материалов, деталей и комплектующих для проведения профилактических и ремонтных работ на объектах Заказчика. Оплата Заказчиком стоимости израсходованных Исполнителем материалов, деталей и комплектующих производится по счетам Исполнителя до начала проведения профилактических и ремонтных работ.

### **3. Обязанности Исполнителя.**

3.1 Оказывать услуги по техническому обслуживанию оборудования и программного обеспечения в соответствии со спецификацией в Приложении №1 в количестве и объеме, предусмотренном в Приложении №2 настоящего Договора.

3.2 Устранять неисправности по вызову Заказчика в возможно короткий срок.

3.3 Соблюдать при оказании услуг Правила внутреннего трудового распорядка и техники безопасности, действующие на объекте Заказчика.

3.4 Приступить к выполнению обязанностей, оговоренных настоящим Договором в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора.

3.5 Провести освидетельствование оборудования Заказчика перед принятием его на обслуживание на предмет исправности.

### **4. Обязанности Заказчика.**

4.1 До начала предоставления услуг по настоящему Договору назначить ответственное лицо за содержание и эксплуатацию передаваемого на техническое обслуживание оборудования.

4.2 Контролировать качество оказываемых услуг.

4.3 Предоставлять Исполнителю для ознакомления и работы имеющуюся у него техническую и эксплуатационную документацию, включая талоны на гарантийное обслуживание на технические средства с не истекшим сроком гарантийного обслуживания.

4.4 Обеспечивать своевременный доступ Исполнителя к обслуживаемому оборудованию.

4.5 Не допускать посторонних лиц к эксплуатации, ремонту и обслуживанию оборудования, перечисленного в приложении №1 к договору.

4.6 Обеспечивать необходимые условия безопасной работы Исполнителя.

4.7 Выполнять требования и рекомендации Исполнителя, направленные на соблюдение условий эксплуатации.

4.8 Знакомить работников Исполнителя с Правилами внутреннего режима и техники безопасности, действующими на объекте Заказчика.

4.9 Произвести оплату услуг Исполнителя в порядке и размере, указанном в настоящем Договоре.

## **5. Особые условия.**

5.1 Исполнитель вправе потребовать от Заказчика проведения ремонта оборудования, находящегося на технической поддержке в соответствии с Приложением №1, либо частичной или полной его замены за счет Заказчика в случае, если дальнейшая эксплуатация данного оборудования может привести к его отказу.

5.2 Заказчик фактом подписания настоящего договора гарантирует Исполнителю, что все установленное на оборудовании Заказчика программное обеспечение является лицензионным и приобретено легально.

5.3 Если условия эксплуатации технических средств, переданных на техническую поддержку Исполнителю в рамках настоящего Договора, требуют специального образования, сертификации или допуска, Исполнитель вправе потребовать организации обучения персонала Заказчика и получения соответствующих форм допуска.

## **6. Срок действия договора.**

6.1 Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует 12 (двенадцать) месяцев. Срок действия Договора автоматически продлевается на каждый последующий год, если ни одна из сторон не уведомит другую сторону о своем намерении прекратить действие Договора не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до его завершения.

6.2 Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить предоставление услуг по настоящему Договору в случае невыполнения Заказчиком своих обязательств, нарушения правил эксплуатации, приведших к выходу оборудования из строя или в случае необоснованного нарушения срока платежей, о чем должен сообщить Заказчику не позднее, чем за 3(три) рабочих дня до даты прекращения.

6.3 Стороны оставляют за собой право на досрочное расторжение настоящего Договора по инициативе любой из Сторон с письменным предупреждением другой стороны за 30 (Тридцать) календарных дней.

## **7. Порядок разрешения споров.**

7.1 Все споры и разногласия по настоящему Договору будут решаться путем переговоров между Сторонами с направлением претензий (обязательный досудебный претензионный порядок).

7.2 В случае не урегулирования споров и разногласий путем переговоров, разрешение споров и разногласий производится в арбитражном суде г. Санкт-Петербурга в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Дополнительные условия.**

8.1 Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

8.2 Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать логотип, товарный знак и/или фирменное наименование Заказчика и/или ссылку на сайт Заказчика в информационных, рекламных или маркетинговых целях на сайте Исполнителя, а также в рекламных буклетах и листовках без дополнительного согласия Заказчика и без выплаты ему вознаграждения за размещение указанной выше информации.

8.3 Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, по одному оригинальному экземпляру для каждой Стороны.

## **9. Обстоятельства непреодолимой силы.**

9.1 Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств, если таковое будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы (например, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, война или военные действия, постановления правительства, указы и другие нормативные акты, изданные после заключения Договора, а также невыполнение банками своих обязательств). Сторона, не могущая исполнить свои обязательства, обязана немедленно в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

## **10. Ответственность сторон.**

10.1 Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение и неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.2 Исполнитель несет ответственность за недостатки, допущенные при оказании услуг технической поддержки Заказчику. При обнаружении недостатков Заказчик вправе потребовать их безвозмездного устранения. Обнаруженные недостатки должны быть зафиксированы актом в свободной форме за подписью ответственного лица Заказчика и направлены Исполнителю не позднее, чем в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обнаружения.

10.3 Заказчик несет ответственность за соблюдение авторских и смежных прав на используемое программное обеспечение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.4 В случае нарушения Заказчиком обязательств по оплате услуг Исполнителя на срок более 15 (пятнадцати) календарных дней, при условии выполнения Исполнителем обязательств по данному Договору, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,3% от суммы задержанного/просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы задержанного/просроченного платежа.

10.5 Заказчик несет ответственность за любые свои действия и/или бездействие, как умышленные, так и неумышленные, а равно за любые действия и/или бездействие лиц, использующих его учетные данные, связанные с получением несанкционированного доступа к ресурсам третьих лиц, которые повлекли и/или могут повлечь нарушение любого из национальных законодательств стран мира и международного законодательства, а также за любой ущерб, причиненный вышеуказанными действиями и/или бездействием третьим лицам и нравственным устоям общества. Заказчик гарантирует освобождение Исполнителя от любой ответственности, связанной с вышеуказанными действиями и/или бездействием Заказчика или лицами, использующими его учетные данные.

10.6 Исполнитель не несет ответственности за ущерб, понесенный Заказчиком и/или третьими лицами из-за разглашения и/или потери Заказчиком своих учетных данных.

10.7 Исполнитель не несет ответственности за нормальное функционирование сети Интернет, ее частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к собственным ресурсам Исполнителя, а также за их доступность для Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за качество, безвредность и безошибочность программного обеспечения, предлагаемого Заказчику на серверах Исполнителя и/или других серверах сети Интернет, если таковое не разработано самим Исполнителем.

10.8 Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком только в пределах оплаченных, но не оказанных Услуг. Исполнитель не несет перед Заказчиком финансовой ответственности и не возвращает Заказчику уплаченные по настоящему договору денежные средства, в случае если Услуги не были оказаны по вине Заказчика.

10.9 Стороны ни при каких обстоятельствах не несут ответственности друг перед другом за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается: потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.

10.10 Иная ответственность сторон, не предусмотренная настоящим Договором, применяется в размере и порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **11. Приложения к договору.**

11.1 Приложение № 1. Перечень оборудования и программного обеспечения, переданного Заказчиком Исполнителю на техническую поддержку.

11.2 Приложение № 2. Перечень, периодичность и стоимость оказываемых услуг.

11.3 Приложение № 3. Акт о предоставлении услуг технической поддержки

**12. Адреса, банковские реквизиты и подписи сторон**

Заказчик:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Исполнитель:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Должность

---

Должность

---

ФИО

---

ФИО

---

Подпись

---

Подпись

М.П.

М. П.

## Перечень оборудования и программного обеспечения, переданного на техническую поддержку.

№ п.п.	Наименование	Инвентарный номер	Примечание
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Заказчик

\_\_\_\_\_  
Должность\_\_\_\_\_  
ФИО\_\_\_\_\_  
Подпись

М.П.

Исполнитель

\_\_\_\_\_  
Должность\_\_\_\_\_  
ФИО\_\_\_\_\_  
Подпись

М.П.

## Стоимость услуг по технической поддержке за 1 (один) календарный месяц

Наименование	Цена за ед. в месяц, руб.	Кол-во единиц	Стоимость в месяц, руб.
Сервер ОС Windows			
Сервер Linux			
Рабочие станции			
Принтеры			
Выезд специалиста			

Заказчик

\_\_\_\_\_

Должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

Подпись

М.П.

Исполнитель

\_\_\_\_\_

Должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

Подпись

М.П.



Акт № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
о предоставлении услуг технической поддержки  
по договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Заказчика в лице \_\_\_\_\_ с одной стороны, и представитель Исполнителя в лице \_\_\_\_\_ с другой стороны, составили акт о том, что Исполнителем оказаны, а Заказчиком приняты следующие услуги:

Наименование	Кол-во	Цена без НДС	Стоимость без НДС
Услуги технической поддержки			
НДС 18%			
<b>Итого с НДС:</b>			

Общая сумма оказанных услуг составляет \_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_ рублей), в т.ч. НДС \_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_ рублей).

Заказчик по качеству и объему оказанных услуг претензий не имеет.

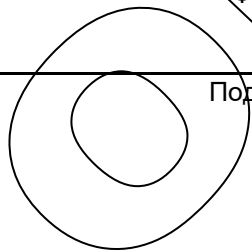
Заказчик

\_\_\_\_\_ Должность

\_\_\_\_\_ ФИО

\_\_\_\_\_ Подпись

М.П.



Исполнитель

\_\_\_\_\_ Должность

\_\_\_\_\_ ФИО

\_\_\_\_\_ Подпись

М.П.