ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

**на оказание услуг по обслуживанию и ремонту оборудования**

г. Ярославль «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем “Заказчик”, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «СИНТО», именуемое в дальнейшем “Исполнитель”, в лице Генерального директора Савченко Дмитрия Петровича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1.ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по обслуживанию и ремонту компьютерного и печатного оборудования (далее также - оборудование), в порядке и на условиях, определенных Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.

# 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

При возникновении неисправностей Исполнитель сначала пытается разрешить их путем консультирования Специалиста Заказчика по телефону. Допускается отсутствие Специалиста Заказчика в период отпуска или по причине болезни.

Если для решения текущих задач специалисту Исполнителя достаточно удаленного подключения к клиенту через Интернет, то специалист Исполнителя вправе использовать удаленное подключение не мешая работе сотрудникам Заказчика. В случае, если для оказания услуг посредством удаленного доступа Исполнителю Заказчика необходим доступ к оборудованию Заказчика, что может затруднить деятельность сотрудников Заказчика, специалист Исполнителя согласует сроки оказания услуг с Заказчиком. Если внеплановые (срочные) или плановые (текущие) выезды по заявкам заказчика были выполнены путем удаленного доступа, то выезд считается выполненным, инженер заполняет Акт выполненных работ с описанием проделанных работ.

Сроки и стоимость оказания услуг определяются в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору.

# 3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1.Исполнитель обязан:

- предоставлять услуги в соответствии с Приложениием № 2 к настоящему Договору для обеспечения работоспособности оборудования, перечисленного в Приложении № 1 к настоящему Договору.

- закрепить не менее двух выездных специалистов (далее – специалист Исполнителя) за объектами Заказчика. Контактная информация указана в Приложении № 2 к настоящему Договору. На объектах Заказчика одновременно может находиться только один специалист Исполнителя.

- производить плановые выезды к Заказчику на условиях, указанных в Приложении № 2 к настоящему Договору, с целью профилактического обслуживания оборудования, перечисленного в Приложении № 1 к настоящему Договору. Заказчик имеет право отказаться от предложенного планового выезда. При отказе Заказчика от планового выезда, предусмотренного Приложением №2 к настоящему Договору, специалист Исполнителя к Заказчику не выезжает. Плановый выезд в данном случае считается выполненным.

- осущесвлять внеплановые выезды исключительно по инициативе Заказчика. Количество внеплановых выездов в месяц, а так же время приезда специалиста в офис Заказчика указаны в Приложении № 2 к настоящему Договору.

3.2. Работы (услуги), не предусмотренные настоящим Договором, оплачиваются Заказчиком отдельно и указываются в Приложении № 3 к настоящему Договору (Акт выполненных работ).

3.3. Заказчик обязан:

- обеспечить доступ на территорию Заказчика специалисту Исполнителя для оказания им услуг, указанных в Разделе 1 настоящего Договора.

- выделить из собственного штата одного представителя, владеющего базовыми знаниями в области компьютерной техники (далее - Специалист Заказчика), для содействия специалисту Исполнителя.

- оплатить услуги Исполнителя в соответствии с Разделом 4 настоящего Договора.

3.4. Заказчик вправе:

- проверять ход Работ Исполнителя, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

**4. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1.Заказчик производит предварительную оплату Услуг в соответствии с выбранным тарифным планом в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Исполнителем счета.

(Заказчик производит оплату Услуг Исполнителя по истечении 3 (трех) дней с даты выставления Счета).

4.2. Датой оплаты является дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Обязательства Заказчика по оплате считаются выполненными при поступлении денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Счет выставляется Исполнителем в первый календарный день каждого месяца. Размер ежемесячного платежа определен в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.3. Факт оказания услуг подтверждается подписанием Акта (Приложение № 3). Исполнитель обязан предоставить Заказчику акт на бумажном носителе, удостоверенный печатью и подписью Исполнителя. Заказчик вправе в течение 10 (десяти) дней с момента подписания Акта, заявить Исполнителю претензию по количеству и качеству оказанных услуг, либо сообщить о неполучении акта. В случае отсутствия указанных претензий либо информации о неполучении акта услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом. При неподписании Заказчиком акта и при отсутствии мотивированных возражений по акту, акт оказанных услуг считается вступившим в силу.

4.4. В случае если дата начала (окончания) Договора не совпадает с первым календарным или рабочим днем месяца, цена услуг за месяц уменьшается пропорционально количеству календарных дней, попадающих в период действия настоящего Договора.

4.5. В случае, если Заказчик не осуществляет оплату за предоставленные услуги более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней с момента выставления счета Исполнитель, исходя из оценки коммерческого риска, оставляет за собой право без предварительного уведомления Заказчика приостановить представление услуг. При этом Договор не подлежит расторжению до тех пор, пока Заказчик не оплатит все счета в полном объеме. Под оплатой счетов подразумевается поступление денежных средств на расчетный счет Исполнителя в полном соответствии со счетами, полученными Заказчиком.

4.6. Цена оказываемых по данному Договору услуг будет изменяться при изменении количества обслуживаемого оборудования. Сумма, на которую изменяется ежемесячный платеж, указана в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.7. Соответствующее оборудование, программное обеспечение, запасные части и расходные материалы, при необходимости, приобретаются Заказчиком по отдельным заявкам, на основании дополнительно выставляемых Исполнителем счетов.

4.8. Стоимость работ, указанная в Приложении № 2 к настоящего Договора, включает НДС (18%). Стороны обязуются при оформлении расчетных документов выделять отдельной строкой НДС, согласно действующей ставки – 18%. Если выполняемые работы не облагаются НДС или облагаются по иному размеру ставки, то Стороны обязаны представить друг другу нормативные документы, на основании которых используется указанная налоговая ставка.

**5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

* 1. Условия настоящего Договора и соглашений (протоколов и т.п.) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению.
	2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, правопреемники без предварительного согласия другой Стороны не информировали третьих лиц о деталях настоящего Договора и приложений к нему.
	3. Стороны обязуются не разглашать информацию, признанную каждой из Сторон конфиденциальной.
	4. Исполнитель обязуется сохранять полную конфиденциальность в отношении всей информации Заказчика, к которой Исполнитель имеет доступ в связи с необходимостью выполнения обязательств по данному Договору.
1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. Договор вступает в силу с момента подписания.

6.2 Срок действия настоящего Договора - 12 (двенадцать) месяцев. При отсутствии письменной заявки о прекращении действия настоящего Договора от одной из сторон, Договор автоматически продлевается на следующие 12 (двенадцать) месяцев на аналогичных условиях.

6.3 Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке при полном взаиморасчете сторон, путем направления заинтересованной стороной письменного уведомления за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения.

6.4 Настоящий Договор является гражданско–правовым. Во всем ином, прямо неурегулированном настоящим Договором стороны будут руководствоваться нормами действующего гражданского законодательства РФ.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг в соответствии с Разделом 4 настоящего Договора, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки в размере 0,2% (Ноль целых две десятых процента) от неуплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

7.2. В случае оказания Исполнителем услуг ненадлежащего качества Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,2% (Ноль целых две десятых процента) от размера суммы обслуживания в месяц.

1. **ФОРС-МАЖОР.**
	1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, катастроф, землетрясения, забастовок, войн, эпидемий, вмешательства властей, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему договору, в том числе изменяющего действующий на момент заключения настоящего Договора порядок экспортных, импортных или расчетных операций, эмбарго, и т.п.
	2. В случае возникновения указанных обстоятельств автоматически продлевается срок действия Договора, если Сторона, подвергшаяся их воздействию, уведомляет об этом другую Сторону в письменной форме в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента возникновения обстоятельств, предусмотренных п. 7.1. настоящего Договора.
	3. В случае если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 6 (шести) месяцев, Стороны вправе расторгнуть Договор без обращения в Арбитражный суд.
2. **СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ СТОРОН.**
	1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением настоящего Договора, решаются путем переговоров между Исполнителем и Заказчиком. Стороны устанавливают обязательный досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. Срок ответа на претензию – 10 (десять) дней с момента ее получения.
	2. В случае невозможности решить споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с настоящим Договором, путем переговоров, данные споры рассматриваются в Арбитражном суде Ярославской области.
3. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

Исполнитель: ООО «СИНТО», ИНН 7604079550, КПП 760401001, юр. адрес: 150001, Россия, г. Ярославль, Московский проспект, 12, ОАО "АЛЬФА-БАНК"

р/с 40702810702910000079 БИК 044525593 к/с 30101810200000000593

Заказчик: ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, юр. адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, г. Ярославль, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д. \_, р/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в КБ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, г. Ярославль, к/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя Генеральный директорООО «СИНТО»Савченко Д.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от Заказчика Генеральный директорООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение 1**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

## **Список обслуживаемого оборудования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Инв. номер |
|  | Системные блоки |  |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Серверы** |  |
| 1 |  |  |
|  |  |  |
|  | **Периферия и оргтехника** |  |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
|  |  |  |
|  | **Сетевое оборудование** |  |
| 1 |  |  |

## **Дополнительная информация**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Наличие |
| 1 | Локальная сеть | Есть/Нет (какая wi-fi или кабель) |
| 2 | Файловый сервер | Есть/Нет/какой |
| 3 | Домен | Есть/Нет |
| 4 | Сервер приложений | Есть/Нет |
| 5 | Сервер терминалов | Есть/Нет/сколько Cal |
| 6 | Собственный почтовый сервер  | Есть/Нет/какой/сколько e-mail |
| 7 |  |  |
| 8 | Шлюз |  |
| 9 | Соединение с Интернетом / Тип | Есть/Нет/Тип |
| 10 | Firewall / Тип | Есть/Нет/Тип (программный/ аппаратный и подробно) |
| 11 | Бухгалтерское ПО, требующее обслуживания. Контакт обслуживающей организации и номер договора. | Есть/Нет/Тип/прочее |
| 12 | Антивирусное ПО | Есть/Нет/Тип |
| 13 | АТС | Есть/Нет/какая |
| 14 | Принтер цветной |  |
| 15 | МФУ цветной |  |

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя Генеральный директорООО «СИНТО»Савченко Д.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от ЗаказчикаГенеральный директорООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение 2**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

**Перечень работ, включенных в Договор:**

* Установка программного обеспечения его настройка осуществляется с дистрибутивов Заказчика (ключи и серийные номера программных продуктов предоставляет Заказчик, если не покупает их у Исполнителя). Ответственность лицензионной правомерности использования лежит на Заказчике.
* Поддержка работоспособности компьютерной сети Заказчика.
* Работы по устранению неисправностей компьютеров (системных блоков).
* Работы по модернизации компьютерного оборудования.
* Антивирусная диагностика, удаление вирусов.
* Оптимизация работы компьютеров.
* Консультирование контактного лица Заказчика (по телефону и в рамках штатного посещения).
* Координация работ по устранению неисправностей принтеров, сетевого оборудования, мониторов.
* Организация закупок необходимого оборудования, комплектующих и расходных материалов, программного обеспечения
* Напоминание Заказчику о необходимости продления подписок лицензионных продуктов.
* Техническое обслуживание принтера/МФУ/копировального аппарата.
* Регламентные работы по замене комплектующих принтера/МФУ/копировального аппарата.
* Настройка и регулировка всех блоков и узлов принтера/МФУ/копировального аппарата

Тарифный план: ХХХХ

Рабочее время: с 10:00 до 18:00 кроме субботы, воскресенья и праздничных дней

**Плановые (текущие) выезды**

Количество плановых выездов в месяц: ХХ (кроме печатной техники)

Количество плановых выездов в месяц на печатную технику не менее 1 на каждую единицу.

Время выезда: Определяется Исполнителем

**Внеплановые (срочные) выезды**

Срочные вызовы осуществляется по конкретной заявке Заказчика, содержащей информацию о необходимых работах, с пометкой «Срочный вызов». Выезд специалиста (или удаленное подключение) осуществляется в течение 3 (трех) часов с момента поступления соответствующей заявки Исполнителю на электронный адрес: soft@sinto.pro**, данные заявки обязательно дублируются звонком диспетчеру** Исполнителя по номеру: +7 (4852) 261-000 аб.1861.

Количество внеплановых выездов в месяц: до 3 (не использованные вызовы на следующий месяц НЕ переносятся).

Количество срочных выездов в месяц на печатную технику (связанных с неисправностью оборудования) не ограничено.

Время выезда: Определяется Заказчиком – прибытие специалиста Исполнителя в течение 3-х часов после поступления вызова

Условия оплаты дополнительных вызовов, сверх оговоренных тарифным планом:

Вызов специалиста Исполнителя к Заказчику (срочный), в час - 1 300 руб (Время подхода инженера до 3-х часов. Последующие часы работ по 700 руб. )

Вызов специалиста Исполнителя, почасовая работа у заказчика, в час - 700 руб (не срочный вызов)

Работы специалиста Исполнителя в офисе ООО «СИНТО» (г. Ярославль, Московский пр-т, 12), в час - 600 руб (работы выполняются по мере занятости специалиста).

Диагностика оборудования - 250 руб (Не применимо к серверам. Если работа не может быть выполнена, по вине неработоспособности оборудования. Применимо, если специалиста Исполнителя понимает, что работа с оборудованием возможна, но займет более часа, то предупреждает клиента и диспетчера. Если стороны договорились о стоимости продолжения работ, то продолжает работы, если нет - берётся стоимость диагностики).

**Ежемесячный платеж:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Сумма прописью) рублей, в том числе НДС \_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ копеек.

При увеличении количества обслуживаемого оборудования размер ежемесячного платежа пересчитывается согласно актуальному прайс-листу Исполнителя.

**Адреса офисов Заказчика, в которых производятся работы по настоящему Договору:**

г. Ярославль, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_

Тел.: +7 (4852) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактное лицо - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лицо его заменяющее\_\_\_\_\_\_\_\_

**Руководитель отдела Программного обеспечения и ИТ аутсорсинга**

Сафонов Георгий Сергеевичт тел. (4852) 261-000 абонент 1823

**Головной офис тел.** (4852) 261-000

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя Генеральный директорООО «СИНТО»Савченко Д.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от Заказчика Генеральный директорООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение 3**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

**Акт выполненных работ.**

 ООО «СИНТО», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Генерального директора Савченко Дмитрия Петровича, действующего на основании Устава, с одной стороны и

 ООО « », именуемое в дальнейшем Заказчик в лице Генерального директора Голубева Михаила Алексеевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, также именуемые в дальнейшем Стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

|  |
| --- |
| **Описание выполненных работ , устранённых неисправностей** (отдельно по каждому виду оборудования описываются следующие сервисные работы: а) описание неисправности; б) выполненная работа по ремонту; в) результат; г) если ремонт не завершён - работы и материалы необходимые при последующем обслуживании) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  **№ п/п** | **Тип и название оборудования** | **Заводской №** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **СБИС** |
| **№ наряда** | **Оплачено** | **Наряд Закрыт** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Режим выполнения работ** |
| **Дата** | **Время проведения работ** | **Примечание** |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Претензий по качеству работ нет |
| **Представитель Заказчика** | **Представитель Исполнителя** |
|  |  |
| Фамилия, И.О. + подпись + печать | Должность + фамилия, И.О  |