

**ООО «Шиндлер»** ИНН 7720641201 КПП 772001001

Р/с 40702810538000161586 в ПАО Сбербанк, г. Москва

К/с 30101810400000000225 БИК 044525225

🖂 111524, г. Москва, ул. Электродная, д. 11 🕿 +7 (495) 781-58-20

ДОГОВОР № [Название]

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

г. Москва [Дата публикации]

[Организация], именуемое в дальнейшем “**Заказчик**”, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «Шиндлер», именуемое в дальнейшем “**Исполнитель**”, в лице Генерального директора Тарлецкого Александра Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий *Договор* о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. *Исполнитель* обязуется оказать *Заказчику* услуги по обслуживанию и ремонту имеющегося у него компьютерного оборудования (компьютеров, периферийных устройств, компьютерных сетей и т.п.) в порядке и на условиях, определенных *Договором*, а *Заказчик* обязуется оплатить эти услуги.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. Обязанности *Исполнителя*:
		1. Обеспечить обслуживание компьютерной техники *Заказчика* согласно условиям, изложенным в разделе №3 настоящего *Договора* – Соглашение об уровне сервиса (SLA).
		2. Вернуть *Заказчику* перечисленные ранее денежные средства за первый месяц обслуживания, в случае получения соответствующего требования согласно п. 2.2.1
	2. Права *Заказчика*:
		1. Если *Договор* между *Исполнителем* и *Заказчиком* заключается впервые, *Заказчик* имеет право в течение 30 календарных дней с момента заключения настоящего *Договора* без объяснения причин потребовать от *Исполнителя* возврат перечисленных ранее денежных средств за обслуживание.
	3. Обязанности *Заказчика*:
		1. Обеспечить условия, необходимые специалисту *Исполнителя* для оказания им услуг согласно п. 1.1 настоящего *Договора*.
		2. Выделить из собственного штата одного представителя, владеющего базовыми знаниями в области компьютерной техники (далее *Специалист Заказчика*), для оперативного реагирования на мелкие неисправности. При возникновении неисправностей *Исполнитель* сначала пытается разрешить их по телефону, путем консультирования *Специалиста Заказчика*. Допускается отсутствие *Специалиста Заказчика* в период отпуска или по причине болезни.
		3. Своевременно оплатить услуги исполнителя на условиях п. 4.1 и п. 4.2 настоящего *Договора.*
3. **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)**
	1. **Порядок оказания технической и информационной поддержки**
		1. Список обслуживаемого оборудования и объем оказываемых услуг приведены в Приложении 1 к настоящему *Договору*.
		2. Все услуги в рамках настоящего *Договора* оказываются с 9:30 до 19:00 по рабочим дням. В предпраздничные дни оказание услуг заканчивается в 18:00.
		3. В целях обеспечения работоспособности оборудования *Исполнитель* закрепляет не менее двух выездных инженеров за объектами *Заказчика*. На объектах *Заказчика* одновременно может находиться только один инженер. Для оперативной связи *Заказчику* сообщаются номера мобильных телефонов закрепленных инженеров. В случае выбора *Заказчиком* обслуживания с Пакетом ограничений 2, закрепление инженеров не происходит, и обслуживание проводится любым свободным инженером из штата *Исполнителя*.
		4. Техническая и информационная поддержка *Заказчика* осуществляется по телефону, при помощи средств удаленного подключения к оборудованию *Заказчика* или на месте, в офисе *Заказчика*.
		5. С целью профилактического обслуживания техники *Исполнитель* осуществляет выезды в офис Заказчика по заранее согласованному графику. Количество профилактических выездов указано в Приложении 1 к настоящему *Договору*. *Заказчик* имеет право отказаться от предложенного выезда. В этом случае специалист *Исполнителя* к *Заказчику* не выезжает, но профилактический выезд считается выполненным.
		6. Экстренные выезды осуществляются исключительно по инициативе *Заказчика*. Количество экстренных выездов в месяц, а так же время приезда инженера в офис исполнителя после регистрации заявки указано в Приложении 1 к настоящему *Договору*.
		7. При возникновении технической проблемы *Заказчик* по своему усмотрению может позвонить напрямую закрепленному инженеру или в службу удаленной технической поддержки. Заявка на экстренный выезд принимается инженером службы удаленной поддержки после того, как будет принято решение о невозможности решения проблемы *Заказчика* удаленно. Фактом регистрации заявки на экстренный выезд является получение Заказчиком электронного письма с подтверждением приема заявки.
		8. На время ремонта компьютерной техники *Заказчика* *Исполнитель* предоставляет аналогичное подменное оборудование согласно Приложения 1 к настоящему *Договору*. Максимальный срок предоставления подменного оборудования – 30 календарных дней. В случае необходимости в подменном оборудовании *Заказчик* направляет *Исполнителю* соответствующую заявку на электронный адрес teh@shindler.ru. После рассмотрения заявки *Исполнитель* направляет *Заказчику* подтверждение.
	2. **Максимальное время задержек начала оказания услуг**
		1. *Исполнитель* берет на себя обязательство начать оказывать услугу по удаленной поддержке *Заказчика* не позднее чем через **15 минут** после поступления звонка на линию удаленной технической поддержки.
		2. *Исполнитель* берет на себя обязательство прибыть в офис *Заказчика* не позднее чем через **1 час** после регистрации заявки на экстренный выезд.
		3. *Исполнитель* берет на себя обязательство предоставить подменное оборудование *Заказчику* не позднее, чем **на следующий день** после получения соответствующей заявки.
	3. **Штрафные санкции за нарушение сроков начала оказания услуг**
		1. За нарушение срока начала оказания удаленной технической поддержки, указанного в п. 3.2.1 настоящего *Договора*, *Исполнитель* выплачивает *Заказчику* денежную компенсацию в размере **1%** от абонентского платежа за текущий месяц.
		2. За нарушение срока прибытия в офис *Заказчика* согласно п. 3.2.2 настоящего *Договора* *Исполнитель* выплачивает *Заказчику* денежную компенсацию в размере **3%** от абонентского платежа за текущий месяц.
		3. За нарушение срока предоставления подменного оборудования согласно п. 3.2.3 настоящего *Договора Исполнитель* выплачивает *Заказчику* денежную компенсацию в размере **5%** от абонентского платежа за текущий месяц.
	4. **Порядок регистрации нарушений Исполнителя и выплаты компенсаций**
		1. Штрафные санкции выплачиваются *Заказчику* путем уменьшения суммы абонентского платежа следующего месяца, указанного в Приложении 1 к настоящему *Договору*, на сумму штрафов за текущий месяц.
		2. Максимальный объем штрафов за месяц ограничен размером абонентского платежа за следующий месяц. Если суммарный размер штрафов за месяц превышает размер абонентского платежа за следующий месяц, то услуги в следующем месяце оказываются бесплатно, но перенос оставшейся суммы штрафа на последующие периоды не происходит. Если абонентский платеж за следующий месяц не предусмотрен, например, по причине окончания *Договора*, Исполнитель освобождается от уплаты штрафов в текущем месяце.
		3. В случае нарушения сроков предоставления удаленной технической поддержки согласно п. 3.2.1 *Заказчик* обязан в этот же день направить на электронный адрес *Исполнителя* teh@shindler.ru письмо с указанием времени звонка и временем начала оказания услуги удаленной поддержки. На основании данного письма *Исполнитель* проводит анализ логов своей АТС и, в случае обоснованности претензии, направляет в ответ письмо-подтверждение о принятии на себя штрафных санкций согласно п. 3.3.1 настоящего *Договора*.
		4. Штраф за несоблюдение сроков предоставления удаленной технической поддержки согласно п. 3.3.1 может быть наложен на *Исполнителя* не более 1 (одного) раза за один день.
		5. В случае нарушения срока прибытия в офис *Заказчика* согласно п. 3.2.2 *Заказчик* обязан в этот же день направить на электронный адрес *Исполнителя* teh@shindler.ru письмо с указанием времени регистрации заявки экстренного выезда и временем прибытия инженера. В случае обоснованности претензии, *Исполнитель* направляет в ответ письмо-подтверждение о принятии на себя штрафных санкций согласно п. 3.3.2 настоящего *Договора*.
		6. Штраф за нарушение срока прибытия в офис *Заказчика* согласно п. 3.3.2 может быть наложен на *Исполнителя* не более 1 (одного) раза за один день.
		7. В случае нарушения сроков предоставления подменного оборудования согласно п. 3.2.3 *Заказчик* обязан не позднее чем через два дня после отправки заявки направить на электронный адрес *Исполнителя* teh@shindler.ru письмо с указанием времени подачи заявки на подменное оборудование. В случае обоснованности претензии, *Исполнитель* направляет в ответ письмо-подтверждение о принятии на себя штрафных санкций согласно п. 3.3.3 настоящего *Договора*.
		8. Штраф за нарушение сроков предоставления подменного оборудования согласно п. 3.3.3 может быть наложен на *Исполнителя* не более 1 (одного) раза в месяц.
		9. Все штрафные санкции за месяц аннулируются и не применяются к *Исполнителю* в случае нарушения *Заказчиком* условий оплаты, изложенных в п. 4.1 настоящего *Договора*.
4. **ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
	1. Расчет между сторонами за услуги, указанные в п. 1.1 настоящего *Договора*, производится путем ежемесячной предоплаты в течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца в котором оказываются услуги. Размер выплаты определен в Приложении 1 к настоящему *Договору.* Фактом совершения предоплаты является поступление указанных денежных средств *Заказчика* на расчетный счет *Исполнителя.*
	2. Факт оказания услуг подтверждается ежемесячным актом выполненных работ. Акт выставляется по электронной почте до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным периодом. *Исполнитель* обязан предоставить *Заказчику* акт на бумажном носителе, удостоверенный печатью и подписью *Исполнителя*. *Заказчик* вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с начала каждого месяца, следующего за расчетным периодом, предъявить *Исполнителю* в письменном виде претензии по количеству и качеству услуг, полученных в период, за который они выставлены, либо сообщить о неполучении акта. В случае отсутствия таких претензий либо информации о неполучении акта услуги считаются надлежаще оказанными *Исполнителем* в объеме, указанном в акте. При неподписании *Заказчиком* направленного ему акта оказанных услуг и при отсутствии мотивированных возражений по акту, подписанный *Исполнителем* акт оказанных услуг считается вступившим в силу.
	3. 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. В случае задержки оплаты счетов *Заказчиком* более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней с момента их предоставления *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 услуги в полном объеме. Под оплатой услуг подразумевается поступление денежных средств на расчетный счет *Исполнителя* в полном соответствии с условиями настоящего *Договора*.
	5. При увеличении количества обслуживаемого оборудования размер ежемесячного платежа пересчитывается согласно актуальному прайс-листу *Исполнителя*.
	6. В случае получения требования о возврате денежных средств согласно п. 2.2.1 *Исполнитель* возвращает полученную ранее сумму за первый месяц обслуживания на расчетный счет Заказчика. Сумма возвращается тремя равными долями ежемесячно в течение трех месяцев с момента получения соответствующего требования о возврате.
	7. *Исполнитель* освобожден от уплаты НДС в соответствии с положениями статей 346.12 и 346.13 главы 26.2 НК РФ.
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*.
6. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. *Договор* вступает в силу с момента подписания.
	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 действующих условиях на следующие 12 (двенадцать) месяцев.
	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.
	4. Настоящий *Договор* является гражданско-правовым. Во всем ином, прямо неурегулированном настоящим *Договором* стороны будут руководствоваться нормами действующего гражданского законодательства РФ.
7. **ФОРС-МАЖОР**
	1. Стороны не несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательства по настоящему договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего *Договора* в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, и стороны предприняли все возможные и зависящие от них меры по надлежащему исполнению своих обязанностей. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: военные действия, воздействие сил природы (землетрясение, наводнение и т.д.), сбои работы коммуникационных служб и операторов связи, решения государственных органов.
	2. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, стороны должны уведомить друг друга в течение трех рабочих дней с момента их наступления.
	3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств срок выполнения обязательств по настоящему *Договору* переносится на период, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.
8. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за упущенную выгоду или какие-либо иные прямые и косвенные убытки.
	2. За неисполнение обязательств по настоящему *Договору* и нарушение его условий стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
	3. Стороны пришли к соглашению, что в рамках *Договора* проценты в соответствии со ст. 317.1 ГК РФ Сторонами не начисляются и не уплачиваются.
9. **ПОДПИСИ СТОРОН**
	1. *Исполнитель*: ООО «Шиндлер», ИНН 7720641201, КПП 772001001, юр. адрес: 111524, г. Москва, ул. Электродная, д. 11, стр. 1, этаж 3, пом. 32, р/с 40702810538000161586 в ПАО Сбербанк, г. Москва, к/с 30101810400000000225, БИК 044525225.
	2. *Заказчик*: [Организация], ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, юр. адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, г. Москва, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д. \_, р/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в КБ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, г. Москва, к/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директорООО «Шиндлер»Тарлецкий А.В.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Генеральный директор[Организация]Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение 1**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

к Договору № [Название] от [Дата публикации]

## **Список обслуживаемого оборудования**

**Рабочие места пользователей (компьютеры/ноутбуки)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Кол-во |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
|  | **Итого:** |  |

**Сервера**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Кол-во |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
|  | **Итого:** |  |

## **Параметры Договора**

|  |  |
| --- | --- |
| Пакет ограничений (если есть) | Нет / Пакет ограничений 1 / 2 |
| Профилактических выездов в месяц | 2 |
| Экстренных выездов в месяц | Не ограничено |
| Удаленных подключений в месяц | Не ограничено |
| Время приезда по экстренному вызову | 1 час |
| Ежемесячный платеж (руб.)1 |  |

1 НДС не выставляется. Организация не является плательщиком НДС. При увеличении количества обслуживаемого оборудования размер ежемесячного платежа пересчитывается согласно актуальному прайс-листу *Исполнителя*.

## **Перечень работ, включенных в Договор**

* Обслуживание компьютеров – развертывание и перенос рабочих мест. Установка программного обеспечения с дистрибутивов *Заказчика* и его настройка. Антивирусная диагностика, удаление вирусов. Подключение периферийного оборудования. Модернизация, устранение неисправностей и блочный ремонт.
* Обслуживание серверов – администрирование серверов Windows, Linux, FreeBSD. Организация и сопровождение резервного копирования. Управление правами доступа. Защита от вирусов и хакерских атак. Оптимизация производительности.
* Обслуживание локальной сети – поддержка работоспособности компьютерной сети. Подключение и настройка сетевого оборудования. Информационная безопасность. Ограничение доступа к ресурсам интернет. Организация удаленного доступа.
* Обслуживание офисной техники – подключение устройств печати и сканирования. Организация совместного доступа. Устранение мелких неполадок. Обучение тонкостям использования.
* Обслуживание систем телефонии – подключение и настройка оборудования телефонной связи. Настройка автоматических секретарей, правил распределения звонков, переадресации.
* Обслуживание АТС – конфигурирование и программирование, решение проблем с провайдером. Диагностика работы телефонной станции. Продолжительность данного вида работ ограничена одним часом в месяц. Данная услуга не оказывается при выборе пакета ограничений 2;
* Предоставление подменного оборудования на период ремонта оборудования *Заказчика*. Мы гарантируем замену рабочих станций, мониторов, сетевого оборудования, принтеров. Замена АТС и серверов зависит от мощностных требований и, в большинстве случаев, также возможна. Данная услуга не оказывается при выборе пакета ограничений 1 или 2.
* Базовое обслуживание 1С – обновление платформы 1С и типовых конфигураций при наличии подписки ИТС. Организация многопользовательской работы. Настройка интеграции с клиент-банками и резервного копирования. Управление пользователями и правами доступа. В базовое обслуживание 1С не входит написание различных бухгалтерских форм, консультации бухгалтера по алгоритмам расчета бухгалтерских данных и обновление конфигураций, в которые ранее были внесены изменения сторонними разработчиками.
* Взаимодействие с внешними поставщиками – управление учетными данными поставщиков услуг интернет, телефонии, электронной почты, хостинга веб-сайтов. Взаимодействие по техническим вопросам. Оптимизация состава услуг.
* Техническая поддержка пользователей – консультирование пользователей по всем вопросам. Поддержка по телефону, Email, удаленное администрирование.
* Координация работ по устранению неисправностей принтеров, сетевого оборудования, мониторов, сканеров, копиров, Wi-Fi роутеров, сетевых хранилищ NAS и т.п.
* Организация закупок и продажа необходимого компьютерного оборудования, комплектующих, расходных материалов и программного обеспечения. Все приобретенное у *Исполнителя* оборудование доставляется *Заказчику* бесплатно.

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

г. Москва, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_

Тел.: +7 (495) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактное лицо - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Служба удаленной поддержки *Исполнителя***

т. (495) 781-58-19 (многоканальный)

Email: teh@shindler.ru

**Головной офис *Исполнителя* (495) 781-58-20**

Генеральный директор – Тарлецкий Александр Владимирович

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директорООО «Шиндлер»Тарлецкий А.В.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Генеральный директор[Организация]Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |