 ***ООО «ТСК Техноцентр»***

*г.Оренбург, Чкалова 21, тел(факс): (3532) 31-98-94, 58-84-00*

*http://www.tehnocenter.ru e-mail: support@tehnocenter.ru*

**ДОГОВОР № \_\_\_**  
**о сервисном обслуживании компьютерной техники**

г. Оренбург " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем “Заказчик”, в лице директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО "ТСК Техноцентр", именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Силютина Евгения Владимировича, действующего на основании Устава, и, с другой стороны, именуемые в дальнейшем – Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет Договора.**

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обеспечение работоспособности вычислительной техники согласно приложению №3, принадлежащей Заказчику. Обеспечение работоспособности подразумевает выполнение ниже перечисленных работ:

**I) Поддержка рабочего места сотрудника:**

* Устранение неполадок и сбоев в аппаратной и программной части на рабочем месте
* Настройка уже существующей аппаратной и программной конфигурации на рабочем месте.
* Обучение пользователей базовым операциям (работа с текстовым редактором, работа с электронными таблицами, работа с почтовым клиентом, работ с web браузером).
* Создание нового рабочего места: подключение оборудования, установка и настройка ПО (Операционные системы, пакет офисных приложений (Microsoft Office, OpenOffice), архиваторы, почтовые клиенты, браузеры). ПО вне списка устанавливается по отдельному соглашению с Заказчиком (установка ПО может как входить в стоимость обслуживания, так и выполнятся как отдельный проект - определяется Исполнителем по предварительному согласованию с Заказчиком.) Подключение рабочего места к СКС. Считается, что СКС находится в рабочем состоянии, удовлетворяет всем стандартам и нормам, и точка подключения находятся в непосредственной близости от рабочего места (Вопросы по приобретению и доставке оборудования до места установки решаются Заказчиком)
* Установка (переустановка) операционной системы одновременно более чем на двух рабочих местах оценивается как отдельный проект по дополнительному согласованию сторон.
* Перенос рабочего места: отключение оборудования на старом рабочем месте, подключение и настройка ПО на новом рабочем месте. (Вопрос перемещения оборудования решается Заказчиком.)
* Диагностика системного блока в случае неисправности. Замена комплектующих, после определения вышедшей из строя части. (Стоимость комплектующих не входит в стоимость договора обслуживания и оплачивается отдельно).

**Техническое обслуживание оборудования копирования и печати:**

* Установка оборудования (принтеров, сканеров, копиров, МФУ) в том числе сетевых на место эксплуатации, их подключение и настройка. Перемещение оргтехники внутри здания.
* Настрока рабочих мест для работы с оборудованием для сканирования, копирования и печати (сетевого и персонального)
* Поддержание устройств печати, сканирования и копирования в работоспособном состоянии.
* Замена расходных материалов принтеров и копиров (кроме бумаги)

**Работы по обеспечению защиты рабочих станций пользователей от вредоносных программ.**

* В рамках работ по защите рабочих станций выполняется как ее единовременная очистка от вирусов, так и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии.
* установка антивирусного программного обеспечения;
* настройка автоматического обновления антивирусных баз;
* обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную);
* лечение вирусов.

**II) Поддержка сервера:**

* Настройка и подержание сервера для устойчивого и безопасного взаимодействия пользователей с сервером, как внутри сети так и удалённо, через VPN
* Диагностика аппаратной и программной части в случае неисправности для определения причины сбоя.
* Текущая настройка операционной системы сервера (изменение настроек в уже сконфигурированной системе, в зависимости от текущих задач)
* Замена аппаратных блоков, если это не влечет за собой полною переустановку и настройку операционной системы. (При необходимости замены комплектующих, которая влечет за собой полную переустановку и настройку операционной системы, выполнение указанных работ проводится как отдельный проект по дополнительному согласованию сторон).
* Добавление ролей сервера к уже имеющейся конфигурации (например,: добавление роли Почтового сервера, роли Терминального сервера и т.д.) выполняется в рамках отдельного проекта.

**III) Активное и пассивное сетевое оборудование:**

* Восстановление работоспособности в случае неисправности:

1. Замена и подключение активного сетевого оборудования в случае неисправности.
2. В случае выхода из строя кабеля - определение неисправного кабеля, обжим и коммутация нового кабеля (работы по закладке нового кабеля выполняют сотрудники технической службы Заказчика или сотрудники "Компании Техноцентр" в рамках отдельного проекта).

* Работы с активным сетевым оборудованием, включающие в себя настройку программируемых коммутаторов, аппаратных роутеров, систем Hot-Spot, аппаратных и программных средств контроля и учета трафика, VPN-серверов и VPN-клиентов производятся в рамках отдельных проектов по дополнительному согласованию сторон.

**IV) Электронная почта:**

* настройка учетной записи пользователей Заказчика по уже имеющимся данным, предоставляемым представителями Заказчика
* проверка настроек учетной записи почтового аккаунта пользователя Заказчика при проявлении неисправности работы почтового клиента.
* по требованию пользователей Заказчика - настройка разового или периодического резервного копирования, если в существующей конфигурации данная функция предусмотрена, восстановление из резервной копии данных почтового клиента (при наличии резервной копии).

**V) Поддержка 1С:**

* установка стандартной конфигурации 1С 7.7, 1С 8.x.
* настройка резервного копирования баз данных, если это предусмотрено существующей конфигурацией (т.е. ПО для резервного копирования установлено и настроено)
* установка текущих обновлений (обновления предоставляются Заказчиком).

**VI) Интернет:**

* диагностика подключения к интернету по запросу пользователей Заказчика.
* устранение выявленных неисправностей, приводящих к сбоям (отсутствию работоспособности) в работе сети интернет на стороне пользователей Заказчика.
* общение с провайдером от имени Заказчика при определении неисправности на стороне провайдера.
* для обеспечения доступа пользователей Заказчика к сети интернет предполагается, что доступ в интернет в полном объеме и надлежащем качестве обеспечивается со стороны провайдера интернета к Заказчику в точке входа интернета на предприятие Заказчика. Считаем, что монтаж СКС был осуществлён в соответствии со всеми стандартами и удовлетворяет нормам.

**VII) Удаленная поддержка** (по телефону или с помощью программ удаленного доступа):

* Донастройка операционной системы по запросу пользователей.
* Проведение текущих настроек ПО.
* Контроль и настройка уже существующей конфигурации серверов.

Любые услуги, не отраженные в данном соглашении по задачам, которые Заказчик ставит перед Исполнителем, в части порядка времени исполнения, стоимости, приоритетности и состава услуги выполняются Исполнителем после согласования и оплаты вышеуказанных пунктов.

1.2 Порядок осуществления работ оговаривается в Приложении №2, являющемся неотъемлемой частью Договора;

1.3 Исполнитель обязуется не разглашать полученную в процессе проведения работ конфиденциальную информацию, принадлежащую Заказчику.

**2. Стоимость и порядок расчетов.**

2.1 Сумма по договору составляет \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_ ) рублей, в том числе НДС \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_) рублей за год.

2.2 Оплата производится помесячно, не позднее 20 дней после выставления счетов-фактур за прошедший месяц.

2.3 Оплата запасных частей, используемых при ремонте, осуществляется Заказчиком согласно предоставляемой Исполнителем калькуляции.

2.4 Оплата производится в рублях.

**3. Имущественная ответственность сторон.**

3.1 Перечень претензий от Заказчика к Исполнителю, по факту которых наступает имущественная ответственность:  
- Несвоевременное или некачественное осуществление сервисных услуг;

3.2 Исполнитель выплачивает по пункту 3.1. единовременный штраф в размере 0.1% от ставки рефинансирования.

3.3 Перечень претензий от Исполнителя к Заказчику, по факту которых наступает имущественная ответственность:  
- Несвоевременная оплата.  
- Отказ от оплаты.

3.4 При отказе от оплаты сервисных услуг по Договору в течение месяца Исполнитель в праве прекратить осуществление своих обязательств по сервисному обслуживанию Заказчика.

3.5 Штрафные санкции выставляются письменным уведомлением от потерпевшей стороны.

**4. Подведомственность споров.**

4.1 Стороны прикладывают максимальные усилия для решения спорных вопросов путем переговоров.

4.2 В случае невозможности решения спорных вопросов путем переговоров, стороны обращаются в Арбитражный Суд Оренбургской области, решения которого признаются сторонами окончательными.

**5. Дополнительные условия.**

5.1 Исполнитель не несёт ответственности за потерю данных, произошедших в результате действий заказчика, третьих лиц или в результате возникновения обстоятельств непреодолимой силы

5.2 Не попадает под действие данного Договора и подлежит дополнительной оплате работа по восстановлению работоспособности вычислительной техники в следующих случаях:

-Механическое повреждение средств вычислительной техники заказчиком, третьими лицами или в результате возникновения обстоятельств непреодолимой силы, приведшее к отказу повреждённой техники;  
-Сознательное или неумышленное уничтожение данных или изменение параметров операционной системы, оказывающих влияние на работоспособность средств вычислительной техники;  
-Несогласованная с исполнителем установка или модификация заказчиком сетевого и периферийного оборудования, приведшая к отказу работоспособности данного и связного с ним оборудования ;  
-Потеря работоспособности средств вычислительной техники вследствие вирусной атаки при актуальном состоянии антивирусных средств защиты.

5.3 Срок действия договора с \_\_.\_\_.2020 до \_\_.\_\_.2020 года.

5.4 Договор прекращает свое действие после исполнения каждой из Сторон всех своих обязательств по настоящему Договору в полном объеме.

5.4 Внесение изменений и дополнений в настоящий договор производится в двустороннем порядке и по обоюдному согласию сторон, оформляется двусторонним протоколом и подписывается уполномоченными представителями сторон.

5.5 Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру у каждой стороны.

5.6 По всем вопросам не предусмотренным настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством.

**6. Юридические адреса и реквизиты сторон.**

**Исполнитель:**

ООО «ТСК Техноцентр»

460555, Оренбургская область, Оренбургский район, п. Весенний, ул. Тенистая, д.6 кв. 5

тел. 588-400, 31-98-94

ИНН/КПП 5638076112/563801001

ОГРН 1195658016400

р/с 40702810304100027923 в ПАО АКБ "АВАНГАРД" Г.МОСКВА

к/с 30101810000000000201

БИК 044525201

Заказчик**:**

Исполнитель Е.Силютин

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1.

Порядок проведения и оформления работ.

1. Вызов сервисного специалиста осуществляется по телефону 588-400 или электронной почте [support@tehnocenter.ru](mailto:support@tehnocenter.ru)

При каждом вызове оформляется Бланк Запроса на обслуживание, где указывается время получения вызова, фамилия принявшего, краткая характеристика возникшей проблемы. В случае получения вызова с использованием электронных средств производится подтверждение вызова специалистом по телефону.

3.        При прибытии специалиста на место проведения работ фиксируется время прибытия.

4.        После завершения работ ответственное лицо со стороны Заказчика фиксирует на Бланке Запроса время завершения работ, свои замечания и, если работы согласно заявке выполнены, расписывается на Бланке Запроса (ставит печать).

5.        На основании Приложения 2 и оформленных Бланков Запроса ежемесячно (ежеквартально) оформляется Акт выполненных работ, который служит основанием для осуществления платежа Заказчиком.

6. Установить ежемесячную плату обслуживания \_\_\_\_\_ рублей, включая НДС 20% за \_ рабочих станции и \_ серверов.

Исполнитель Е.Силютин

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Вид услуги | Стоимость услуги, руб. | При договоре на сервисное обслуживание, руб. |
| 1 | Сервисное обслуживание одного базового комплекта компьютерной техники / за месяц | -- | 750 |
| 2 | Сервисное обслуживание одного базового комплекта компьютерной техники в сети из 2-10 компьютеров / за месяц | -- | 625 |
| 3 | Сервисное обслуживание одного базового комплекта компьютерной техники в сети более 10 компьютеров / за месяц | -- | 500 |
| 4 | Сервисное обслуживание сервера/ за месяц | -- | 1250 |
| 5 | Выезд специалиста к заказчику в пределах Оренбурга | 600 | бесплатно |
| 6 | Услуги по установке и настройке операционной систем семейства Linux | Оплата почасовая | 625 |
| 7 | Настройка сервера | 7500 | 3750 |
| 8 | Настройка операционных систем семейства Windows | 625 | бесплатно |
| 9 | Повторная настройка операционных систем семейства Windows | 500 | 250 |
| 10 | Доставка техники, приобретённой в нашем магазине в пределах Оренбурга | 250 | бесплатно |
| 11 | Услуги по установке пакета MS OFFICE с дистрибутива заказчика | 150 | бесплатно |
| 12 | Установка/настройка устройств, приобретенных в нашем магазине . | бесплатно | бесплатно |
| 13 | Повторная установка/настройка устройств, приобретенных в нашем магазине. | 400 | 200 |
| 14 | Установка/настройка устройств, приобретенных не в нашем магазине . | 625 | 200 |
| 15 | Настройка роутера и программного обеспечения для работы в Интернет (с подключением к провайдеру) | 625 | бесплатно |
| 16 | Настройка ADSL соединения | 875 | 400 |
| 17 | Модернизация системного блока с заменой системной платы с использованием комплектующих, приобретенных в нашем магазине. | 400 | бесплатно |
| 18 | Ввод в эксплуатацию нового рабочего места взамен старого | - | 400 |
| 19 | Замена картриджа в принтере | 100 | бесплатно |
| 20 | Диагностика неисправности компьютерного оборудования. | 400 | бесплатно |
| 21 | Выдача акта технической экспертизы | 300 | 200 |
| 22 | Диагностика компьютерных вирусов и их удаление. | 700 | бесплатно |
| 23 | Настройка нестандартных устройств (станки, охранные сигнализации, считыватели магнитных карт и т.д.) | 1000 | 500 |
| 24 | Обновление прошивки роутера | 500 | Бесплатно |
| 25 | Обновление (прошивка) BIOS материнской платы | 625 | Бесплатно |
| 26 | Поиск драйверов сети Интернет | 250 | Бесплатно |
| 27 | Подключение компьютера, приобретенного в нашем магазине на рабочем месте покупателя | 500 | Бесплатно |
| 28 | Консультационные услуги по использованию компьютерного оборудования и базового программного обеспечения / за 1 час. | 500 | 2 часа в месяц бесплатно, свыше 2 часов - 250 руб/час |
| 29 | Обжим RJ45,RJ11 1шт. | 50 | 25 |
| 30 | Чистка оборудования | 200-800 | Бесплатно |
| 31 | Почасовая работа сервисного специалиста по работам, не указанным в прейскуранте (в том числе простои по вине клиента) | 700  руб/час | 500 руб/час |

Расценки указаны приблизительно. В каждом конкретном случае стоимость определяется сторонами отдельно при подписании договора. *Расценки за ремонт указаны без стоимости замененных деталей и расходных материалов.*

***Все цены указаны без НДС***

Исполнитель Е.Силютин

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Комплектация | Отв-е лицо (Фамилия, инициалы) |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |
| 13 |  |  |
| 14 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Имя компьютера | Имя пользовате-ля | Пароль | IP адрес | Принтер | Фамилия инициалы |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |

Рабочая группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель Е. Силютин

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_