



Зарегистрированный знак ООО «ВАГРИ»

Услуга сертифицирована

Сертификат соответствия:

№ РОСС.RU.УО13.М00411



ДОГОВОР №ИТ-КАО-

на комплексное абонентское обслуживание компьютерной и офисной техники

г. Санкт-Петербург

«__» _____ 2011 г

Общество с ограниченной ответственностью «ВАГРИ», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Григоровича В.С., действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя выполнение работ по комплексному абонентскому обслуживанию компьютерной техники (компьютерного оборудования и информационных систем) Заказчика (далее Техники). Перечень техники, а также порядок оказания предусмотренных настоящим договором услуг представлены в приложении 1 к настоящему Договору.

1.2. Содержание работ по комплексному абонентскому обслуживанию компьютерной техники (*по выбору Заказчика абонентское обслуживание в рамках договора включает как весь комплекс указанных работ и оборудования, так и отдельные их виды*):

- техническое обслуживание, наладка, настройка и ремонт Техники (компьютеров, сетей, периферийного и офисного оборудования), заправка офисного оборудования;
- установка и настройка лицензионного программного обеспечения по запросу и с дистрибутива Заказчика;
- консультирование по вопросам приобретения и эксплуатации техники;
- консультирование по вопросам установленного Исполнителем лицензионного программного обеспечения Заказчика.

1.3. По вопросам, связанным с выполнением обязательств по настоящему Договору стороны выделяют ответственных лиц за эксплуатацию Техники:

от «Исполнителя»

от «Заказчика»

Менеджер по сервисным контрактам

Должность: _____

Служ. телефон: **458-59-05, 972-44-92**

Ф.И.О.: _____

e-mail: vagrivs@rambler.ru

Служ. телефон: _____

e-mail: _____

Сервис-инженер _____

Служ. телефон: **458-59-05**

2. Обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязан:

- оказывать услуги по абонентскому обслуживанию Техники Заказчика в согласованные с Заказчиком сроки;
 - поддерживать в работоспособном состоянии Технику, находящуюся на абонентском обслуживании;
 - решать вопросы, связанные с выполнением договорных обязательств с ответственным лицом и по телефону, согласованному с Заказчиком;
 - своевременно информировать Заказчика о плановых выездах своих сотрудников на предприятие Заказчика;
 - оказывать информационную и консультационную помощь работникам Заказчика в процессе эксплуатации Техники.
- производить дополнительные выезды для проведения работ, замены расходных и комплектующих материалов по заявкам Заказчика:
- при проведении ремонтных работ, использовать лицензионное программное обеспечение с дистрибутива Заказчика или, в случае отсутствия такового, использовать лицензионное Программное обеспечение, приобретенное через Исполнителя;
 - обеспечить соблюдение правил техники безопасности и правил внутреннего распорядка Заказчика при проведении ремонтных работ представителями Исполнителя.

2.2. Заказчик обязан:

- назначить ответственного представителя Заказчика и обеспечить телефонную связь для решения вопросов, связанных с выполнением обязательств по Договору;
- обеспечить представителя Исполнителя пропуском наравне со своим персоналом, помещением для производства текущего ремонта и хранения ЗИП, а также провести ознакомление с внутриобъектным режимом, правилам техники безопасности и пожарной безопасности на предприятии Заказчика;
- обеспечивать доступ представителей Исполнителя к обслуживаемой Техники;
- соблюдать требования, изложенные в инструкциях по правилам эксплуатации Техники и выполнять рекомендации Исполнителя относительно режима эксплуатации (в.т.ч. качества применяемых комплектующих и материалов).
- вызывать представителя Исполнителя и не допускать самостоятельного устранения возникших неисправностей при возникновении неполадок в работе Техники;
- использовать при эксплуатации Техники только расходные материалы и комплектующие приобретенные через Исполнителя и пригодные для использования на данном виде Техники.
- предоставлять Исполнителю дистрибутивы лицензионного программного обеспечения, используемого на предприятии Заказчика.
- принимать выполненные Исполнителем работы и оплачивать их в размере и сроки, предусмотренные Договором.

3. Порядок производства и условия выполнения работ

Обязательной процедурой после подписания договора и перед принятием на абонентское обслуживание Техники Заказчика является проведение Исполнителем ее технического аудита. По результатам аудита Исполнителем составляется письменный отчет и передается Заказчику. Сам Аудит в этом случае осуществляется Исполнителем бесплатно в рамках действующего Договора.

3.1. Все необходимые работы в соответствии с договором Исполнитель выполняет на рабочих местах Заказчика.

3.2. Заявки на обслуживание и ремонт Техники, отладку программного обеспечения регистрируются Заказчиком в собственном Сервисном журнале и передаются Исполнителю в течение рабочего дня для регистрации в Сервисном журнале Исполнителя и дальнейшего их выполнения.

3.3. Исполнитель гарантирует прибытие представителя в тот же день при подаче заявки до 13.00, а при вызове представителя после 13.00 - в течение следующего рабочего дня.

При экстренном вызове выполнение работ Исполнителем осуществляется в течение 3-х часов с момента поступления заявки Заказчика. Рабочими часами считается время с 10.00 до 18.00 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

3.4. Исполнитель гарантирует выполнение ремонтно-профилактических работ: по среднему ремонту техники до 3-дней, по сложному – до 14-дней. В случае необходимости Техника может быть доставлена на рабочее место Исполнителя, с возможностью предоставления Заказчику отдельных видов подменного оборудования на период проведения работ.

3.5. Подменное оборудование предоставляется Заказчику на условиях аренды, которые определяются Дополнительным соглашением при *превышении* сроков ремонта более чем на 3 дня.

3.6. В случае невозможности производства работ по вине Заказчика (задержка в оплате комплектующих, отсутствие представителя Заказчика на рабочем месте и т.п.), срок окончания проводимых работ отодвигается (на срок получения оплаты и появления представителя на рабочем месте) без предоставления Заказчику подменного оборудования.

3.7. В случае выхода из строя гарантийного оборудования, поставленного Исполнителем, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя. Заказчик не вправе производить какие-либо работы по ремонту техники, находящейся на гарантии.

3.8. При поступлении заявок со стороны Заказчика Исполнитель осуществляет поставку комплектующих и расходных материалов, необходимых для безотказной работы техники, выполнять модернизацию старой техники и комплектацию новой техники и рабочих мест по отдельным выставленным счетам. В этом случае оплаченные и законченные работы завершаются проверкой оборудования в присутствии Заказчика с составлением двустороннего Акта сдачи-приемки работ.

3.9. Доставка техники, комплектующих и расходных материалов, купленных у Исполнителя, осуществляется для Заказчика бесплатно.

3.10. При невозможности ремонта Техники, Исполнитель ставит в известность об этом Заказчика и выдает техническое заключение о ее состоянии. Затем обе стороны совместно рассматривают порядок дальнейших действий и определяют необходимость заключения дополнительного соглашения к Договору (протокола №1 и №2). Если в процессе выполнения работы выясняется неизбежность получения отрицательного результата, либо нецелесообразность или невозможность дальнейшего выполнения работы, Исполнитель обязан приостановить ее, поставив об этом в известность Заказчика в 5-дневный срок.

3.11. В этом случае стороны обязаны в 5-дневный срок рассмотреть вопрос о целесообразности продолжения работ и порядке оплаты фактически выполненной работы.

3.12. В случае прекращения работ по решению Заказчика, последний оплачивает Исполнителю стоимость выполненных им работ по фактически произведенным затратам Исполнителя на день получения извещения о прекращении работ.

4. Порядок сдачи и приемки работ

4.1. Приемка оказанных услуг и поставляемой Техники осуществляется лицом, ответственным за эксплуатацию Техники и назначенным Заказчиком.

4.2. Акт приёмки-сдачи работ, выполненных Исполнителем в течение календарного месяца, направляется Заказчику на утверждение не позднее двух дней после окончания месяца, в котором оказывались услуги.

4.3. Заказчик обязан в течение 5 дней направить Исполнителю подписанный акт сдачи – приёмки работ или мотивированный отказ от его подписания.

4.4. Акт приёмки-сдачи выполненных работ подписывается ответственными лицами с обеих сторон, а в случае мотивированного отказа Заказчика от его подписания в тот же срок составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения.

4.5. Без мотивированного отказа от приёмки работ в указанный срок работа считается принятой, и Исполнитель вправе оформить односторонний акт приёмки-сдачи с пометкой «Замечаний от Заказчика в установленный пунктом 4.3. срок не поступило», который является обязательным для оплаты работ.

5. Стоимость работ и порядок расчетов

5.1. Стоимость ежемесячного абонентского обслуживания по настоящему Договору, включает обслуживание компьютерной техники Заказчика (Приложение №1 к настоящему Договору). В ежемесячную оплату входят расходы, связанные с вызовом инженера, транспортные расходы, диагностические и профилактические работы.

5.2. Стоимость работ и порядок их оплаты определяются «Протоколом соглашения о договорной стоимости» (Приложение №2 к настоящему Договору).

5.3. Комплектующие и материалы, поставляемые Исполнителем, оплачиваются Заказчиком отдельно на основании дополнительно выставляемых счетов.

5.4. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся ежемесячно путем предоплаты в безналичном порядке. Основанием для оплаты являются счета на предоплату за месячное обслуживание, выставляемые Исполнителем Заказчику в срок не позднее 5 числа каждого месяца. Предоплата производится до 15 числа текущего месяца обслуживания.

5.5. Оплата, необходимых комплектующих, запасных частей и программного обеспечения, производится Заказчиком по предоплате в течение 3-х банковских дней с момента выставления счета Исполнителем.

5.6. В случае изменения парка компьютерной Техники (выбытия ее или увеличения по истечению гарантийного срока) она автоматически исключается или включается в число обслуживаемой техники с изменениями по количеству и стоимости ежемесячного обслуживания, которые оформляются соответствующими изменениями в протоколах (приложениях №1 и №2 к действующему Договору).

5.7. Исполнитель не выставляет штрафных санкций в плане оплаты работ по Договору, но при нарушении сроков оплаты, указанных в Договоре, имеет право приостановить работы на период отсутствия финансирования.

5.8. Исполнитель вправе 1 раз в полугодие уточнять в одностороннем порядке стоимость работ по договору с учетом индекса инфляции.

6. Ответственность сторон и разрешение споров

6.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Любые дополнения и изменения к настоящему Договору оформляются в виде дополнительного соглашения и действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон.

6.3. Все споры, связанные с исполнением данного договора, решаются сторонами путем переговоров или согласно действующего законодательства РФ в Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга.

7. Форс-мажор

7.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием природных явлений (наводнений, землетрясений), а также военных действий, решений органов государственной власти и управления, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на неисполнение настоящего Договора. При этом срок исполнения договора отодвигается соразмерно времени действия этих обстоятельств и их последствий.

7.2. Если обстоятельства непреодолимой силы или их последствия будут длиться более 3х месяцев, то каждая из сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по договору. В этом случае стороны не имеют права на возмещение вызванных этим убытков. Стороны регулируют стоимость и производят взаиморасчеты за фактически выполненные работы.

8. Конфиденциальность

8.1. Условия настоящего Договора и соглашений (протоколов и т.п.) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению.

8.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники и правопреемники без предварительного согласия другой Стороны не информировали третьих лиц о деталях настоящего Договора и приложений к нему.

8.3. Стороны обязуются не разглашать информацию, признанную каждой из Сторон конфиденциальной.

9. Срок действия договора

9.1. Срок действия Договора устанавливается с момента подписания его Заказчиком по «__» _____ 201__ года.

9.2. Договор оформляется и возвращается другой стороне в течение 10 дней.

9.3. Договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента подписания его Заказчиком.

9.4. Договор может быть расторгнут досрочно при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

9.5. Любая из сторон имеют право расторгнуть Договор, письменно уведомив другую сторону не менее чем за один месяц до его расторжения и осуществив все взаиморасчеты по договору в течение месячного срока с даты получения уведомления.

9.6. Договор будет считаться прекратившим своё действие после проведения всех расчётов по нему.

9.7. В случае окончания сроков действия договора и при отсутствии письменных отказов сторон от его продления, договор считается автоматически пролонгированным на новый срок.

9.8. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.8. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

Приложения к договору:

Приложение №1 – “Протокол соглашения об абонентском обслуживании” на одном листе. Перечень обслуживаемой Исполнителем техники (составляется Заказчиком)

Приложение №2 – “Протокол соглашения договорной стоимости” на одном листе.

10. Адреса и реквизиты сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ	ЗАКАЗЧИК
Полное наименование организации:	Полное наименование организации:
ИНН:	ИНН:
КПП:	КПП:
ОГРН:	ОГРН:
Юридический адрес:	Юридический адрес:
Фактический (почтовый) адрес:	Фактический (почтовый) адрес:
Телефон/факс:	Телефон/факс:
Расчетный счет:	Расчетный счет:
Кор. Счет:	Кор. Счет:
Наименование банка:	Наименование банка:
БИК:	БИК:
_____ / _____ /	_____ / _____ /
М.П.	М.П.

к Договору №ИТ-ТО-_____ от “___” _____ 200__г.

Протокол соглашения об абонентском обслуживании

1. Перечень Оборудования, представленного Заказчиком и подлежащего абонентскому обслуживанию в рамках Договора:

№ п/п	Наименование	Тип *	Кол-во	Примечание
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				

* **Тип Оборудования:** 1 - WorkStation, 2 - InterNet Station, 3 - Server, 4 - прочее.

Для решения вопросов восстановления работоспособности Техники, перечисленной в п.1 настоящего Протокола, Сторонами достигнута договоренность:

1. После подписания договора и перед принятием на абонентское обслуживание Техники Заказчика Исполнитель проводит ее технический Аудит (разово). В рамках действующего Договора Аудит проводится Исполнителем бесплатно.

2. При комплексном абонентском обслуживании компьютерной и офисной Техники Заказчика (ежемесячно): количество обязательных выездов представителей Исполнителя без заявок Заказчика - не менее 2 раз в месяц, количество экстренных выездов по заявкам Заказчика - неограниченно.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ВАГРИ»

_____/_____/_____

“___” _____ 201__г.

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____/_____

“___” _____ 201__г.

М.П.

- информацию о количестве и марке имеющейся техники, необходимую для подсчета стоимости абонентского обслуживания предоставляет заказчик.

Протокол соглашения о договорной стоимости

Общество с ограниченной ответственностью «ВАГРИ», в лице генерального директора Григоровича В. С., действующего на основании УСТАВА, именуемый в дальнейшем “Исполнитель”, с одной стороны и _____, именуемое в дальнейшем “Заказчик”, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, пришли к соглашению о следующем:

1. Для абонентского обслуживания Заказчиком представлена Техника в количестве и составе, приведенным в приложении 1 к настоящему Договору.
2. Стоимость технического обслуживания составляет _____ (_____) рублей в месяц, в том числе НДС 18% _____ в месяц за весь перечень оборудования.
3. Согласно Договору и данному Протоколу Заказчик оплачивает работу по абонентскому обслуживанию Техники путем предоплаты на основании выставляемого счета в сроки, указанные в Договоре.
4. Стоимость абонентского обслуживания Техники может меняться в зависимости от ее количества, кроме случаев изменения комплектации рабочего места (дополнительной установке принтера, мыши или иного периферийного оборудования к компьютеру, включенному в список Техники).
5. Любые изменения в стоимости, количестве или доукомплектации Техники производятся путем составления Протоколов №1 и №2, подписываемых обеими сторонами.
6. Договор считается автоматически пролонгированным при отсутствии взаимных претензий обеих сторон.
7. Настоящий Протокол является неотъемлемой частью Договора и служит основанием для проведения взаимных расчетов и платежей между Исполнителем и Заказчиком.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ВАГРИ»

_____/_____/

“___” _____ 201__г.

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____/

“___” _____ 201__г.

М.П.