

ДОГОВОР № а

на абонентское обслуживание компьютерной техники и ЛВС

г. Минск

___.2021

Настоящий договор заключили между собой две стороны:

ИСПОЛНИТЕЛЬ: Общество с ограниченной ответственностью
«Системный администратор»

в лице: Директора Савицкого Леонида Леонтьевича

действующего на основании: Устава

ЗАКАЗЧИК:

в лице:

действующего на основании:

1. ПРЕДМЕТ и ЦЕНА ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель оказывает Заказчику комплексные it услуги по абонентскому обслуживанию компьютерной и офисной техники, а также локальной вычислительной сети (ЛВС) (далее «Услуги») в соответствии с заявками Заказчика на условиях данного договора на абонентской основе в рамках партнёрских отношений сторон, по тарифному плану «Удаленный+1».

1.2. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации Исполнителя и ежемесячно оплачивать абонентскую плату в размере _____, исходя из стоимости обслуживания одного рабочего места (компьютера (далее ПК) и/или сервера) _____ - в месяц и их количества _____, на момент заключения настоящего договора. Количество обслуживаемых ПК может меняться по желанию Заказчика, но с обязательным уведомлением Исполнителя.

1.3. Стороны пришли к соглашению о том, что первичные учетные документы, создаваемые по настоящему договору, делятся на два вида: абонентский акт об оказании услуг и простой двухсторонний акт оказанных услуг, равнозначные подтверждающие факт оказания Услуг Заказчиком.

Абонентский акт об оказании услуг будет составляться ежемесячно в одностороннем порядке, т.е. единолично, каждой из обеих сторон, в последний день месяца, согласно приложению № 1 к данному договору, являющемуся неотъемлемой его частью. Составление таких актов единолично осуществляется в соответствии с пунктом 6 статьи 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 г. №57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности», Постановлениями Министерства финансов Республики Беларусь №13 от 12.02.2018 г., №33 от 06.08.2020 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

Все дополнительные услуги, не входящие в стоимость абонентской платы, оформляются отдельно, простым двухсторонним актом оказанных услуг (п.2.3. и 2.4.).

2. ПЕРЕЧЕНЬ, СПОСОБ и СТОИМОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

2.1. Тарифный план «Удаленный+1» предполагает выполнение любых Услуг удалённо, то есть без выезда к Заказчику, с помощью специального программного обеспечения (ПО), установленного на всех стоящих на обслуживании ПК Заказчика, посредством сети Интернет и при необходимости выезд(а) в месяц, только если эту услугу нельзя оказать удалённо. Всем ПК, стоящим на обслуживании Исполнителя, присваиваются идентификационные номера для дальнейшего учета и оформления заявок он-лайн.

2.2. Перечень предоставляемых Услуг в рамках настоящего договора не ограничен Исполнителем и определяется конкретными заявками Заказчика, в сфере IT проблем и задач. В свою очередь, Исполнитель гарантирует выполнение плановых Услуг программно (с помощью специального ПО) и вручную, которые осуществляются в начале каждого квартала только удалённо и только в рабочее время и в рабочие дни, и которые включают в себя следующие работы:

- «ручная» и программная очистка дисков ПК - временных папок и файлов операционной системы (ОС), которые определяют её работоспособность в целом, т.е. оптимизация и настройка высокоскоростной работы всей ОС ПК;

- дефрагментация дисков - программная очистка всех дисков ПК (при необходимости, на усмотрение специалиста Исполнителя);

- установка необходимых обновлений ПО, в том числе: проверка автоматических обновлений антивирусных баз и, при необходимости, удаление вредоносных программ (вирусов) «вручную»;

- диагностика работы аппаратной части («железа») ПК и оборудования ЛВС (минимум раз в полгода).

2.3. В стоимость абонентской платы входят все Услуги, оказанные Заказчику удалённо (в том числе ежеквартальные плановые Услуги на всех обслуживаемых ПК), индивидуальные консультации пользователей ПК, переговоры и взаимодействия со сторонними организациями - резидентами РБ (технической поддержки банков, провайдеров и др. заинтересованных предприятий), готовность в течении 2-3 часов срочно выехать к Заказчику и т.п., а также выезд(а) к Заказчику на место, выполненные в течение расчётного месяца и только по заявкам, относящимся к ПК, которые находятся на обслуживании Исполнителя. При необходимости ремонта или настройки ПК, не стоящих на обслуживании в рамках настоящего договора, данные Услуги выполняются по отдельным дополнительным актам за отдельную стоимость и не входят в абонентскую плату.

2.4. При возникновении необходимости дополнительного выезда к Заказчику (когда выезды, включенные в абонплату уже израсходованы), его стоимость не входит в абонентскую плату и оплачивается отдельно из

расчёта _____ за один час работы специалиста Исполнителя у Заказчика на выезде. Данные Услуги оформляются отдельным, дополнительным актом оказанных услуг.

2.5. Услуги предоставляются Заказчику как удалённо, посредством сети Интернет, и на выезде по месту его нахождения (при необходимости выезда) только в рабочее время Исполнителя по его заявкам, поданным только в письменной форме, в электронном виде в своём личном кабинете (п. 4.1.5). При необходимости производить какие-либо Услуги у Заказчика в нерабочее время или выходные дни, стоимость таких Услуг выполняется по текущим ценам с увеличением общей суммы акта на 50%.

2.6. Выезды специалиста Исполнителя к Заказчику осуществляются только по его заявке и предполагают устранения конкретных сбоев и неполадок в работе ЛВС или отдельного ПК Заказчика, которые нельзя технически устранить удалённо (например, поломка блока питания ПК или отсутствие Интернет в сети Заказчика и т.п.).

2.7. Перед постановкой организации Заказчика на абонентское обслуживание в течение первого месяца с момента подписания настоящего договора (а также и в дальнейшем при закупке Заказчиком и постановке на обслуживание новых рабочих мест - ПК) Исполнитель проводит **обязательное «предабонентское» обслуживание** всех ПК Заказчика (которые берутся на обслуживание) с единовременным выставлением отдельного счёта (по ценам со скидкой 50%) на сумму _____ за одно рабочее место (ПК) и дальнейшим подписанием дополнительного акта. В зависимости от сложности организации сервера(ов) и ЛВС Заказчика, стоимость постановки их на обслуживание определяется после подписания настоящего договора на основе глубокого аудита, но устанавливается обязательно в пределах от 100 до 500 белорусских рублей за настройку одноранговой сети на одном сервере. При установке и запуске нового сервера или развёртывание многоуровневой сети на старом сервере, стоимость данных работ согласовывается сторонами дополнительно.

2.8. Предабонентские Услуги осуществляются в первый месяц обслуживания и предполагают:

2.8.1 оптимизацию и настройку ОС каждого рабочего места (ПК) исходя из предоставленного Заказчиком для него списка программ и функциональных задач (при отсутствии такого списка Исполнитель устанавливает минимальный офисный пакет программ). Установка единой системы антивирусной защиты всей ЛВС;

2.8.2 рабочие места (ПК) настраиваются под одной или несколько учётной записью для каждого пользователя индивидуально, в рамках утверждённого Заказчиком списка без предоставления административных прав (пользователь не может самостоятельно изменить какие-либо программы и настройки работы ОС на своём компьютере). Это обязательная и необходимая мера для организации безопасности ЛВС Заказчика;

2.8.3 организация безопасной системы резервного копирования общих данных только на отдельном сервере Заказчика при его наличии. Если Заказчик не может выделить отдельный ПК под резервный сервер Исполнитель может предоставить его в аренду в рамках настоящего договора по цене и условиям оговорённым дополнительным соглашением;

2.8.4 при необходимости модернизации каких-либо ПК Заказчика, данные Услуги и необходимые запасные части оговариваются дополнительно в любой форме (устно или письменно).

2.8.5 идентификацию (нумерация) всех поставленных на обслуживание ПК Заказчика.

2.9. Абонентская плата может изменяться только в двух случаях:

2.9.1 при изменении у Заказчика общего количества стоящих на обслуживании ПК (рабочих мест и/или серверов), в течение всего срока действия настоящего договора;

2.9.2 при вынужденном увеличении цены на обслуживание одного ПК и/или сервера по настоящему договору, но не более одного раза в течение календарного года и не более 10% от последней цены.

3. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

3.1. Заказчик обязуется оплачивать все счёта Заказчика, в том числе счет за предабонентское обслуживание на условиях 50% предоплаты в течение 2-х дней с момента выставления счёта-фактуры, а оставшаяся сумма оплачивается по факту оказания услуги, согласно подписанных сторонами актов, но не позднее последнего рабочего дня текущего месяца.

3.2. Абонентская плата начинает взиматься только на второй месяц обслуживания.

3.3. Заказчик обязуется ежемесячно перечислять Исполнителю абонентскую плату **до 7-го числа** текущего месяца, а также оплачивать все подписанные им ранее дополнительные акты оказанных услуг в течение трёх дней с момента их подписания, но не позже последнего рабочего дня текущего месяца.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1 в течении 5–15 минут, с момента поступления заявки Заказчика приступить к её выполнению – удалённо, либо в течении 2-3 часов выехать к Заказчику для оказания Услуг на месте (только по г. Минску);

4.1.2 своевременно, качественно и в минимальные сроки выполнять свои обязанности системного администратора, в рамках предоставляемых Услуг, в частности: выполнять все заявки на удалённые и выездные работы, плановые работы и устранять все неисправности ПК и ЛВС за наименьшее количество времени и наименьшими необходимыми ресурсами;

4.1.3 не разглашать коммерческую тайну Заказчика, а также не использовать в своих целях без ведома Заказчика, любую полученную от Заказчика информацию;

4.1.4 предоставить возможность на каждом обслуживаемом рабочем месте онлайн консультаций для сотрудников Заказчика на страницах своего официального сайта <http://www.sys-admin.by/>;

4.1.5 создать и обеспечивать постоянный доступ к личному кабинету Заказчика в системе автоматизированного сервиса управления заявок – АСУЗ, которая находится по адресу – <http://узел.бел/Абонент/НоваяЗаявка©>.

4.1.6 выкладывать в личном кабинете Заказчика все файлы - первичные документы - акты, созданные в рамках настоящего договора по адресу – <http://узел.бел/Абонент/СписокАктов©>.

4.1.7 оставить на сервере(ах) Заказчика (при его/их наличии) только два пользователя с административными правами: один для Исполнителя и второй резервный, для Заказчика, все остальные пользователи должны иметь ограничения, которые определяет сам Заказчик. В случае отказа Заказчика от выполнения данного пункта договора, вся ответственность за безопасность данных на сервере(ах) ложится на самого Заказчика.

4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1 своевременно и в полном объёме оплачивать абонентскую плату и все акты оказанных услуг (п.1.3);

4.2.2 с помощью рекомендаций Исполнителя и своего понимания определить общий список программных средств и задач для каждого ПК (рабочего места) и список функциональных задач для ЛВС и серверов, предоставить эту информацию Исполнителю, а также всё необходимое для работы Исполнителя оборудование и лицензионные соглашения;

4.2.3 строго и чётко выполнять все рекомендации Исполнителя как письменные (раздел 7) так и устные, а так же соблюдать рамки партнёрских отношений и никогда не ставить под сомнения данные Исполнителем рекомендации. Осуществлять плановые замены (раз в два-три года эксплуатации) жёстких дисков и акб ИБП основных ПК предприятия Заказчика (типа сервера, бухгалтерские ПК), которые существенно могут влиять на остановку работы всего предприятия в целом;

4.2.4 подписывать и предоставлять Исполнителю все дополнительные акты оказанных услуг в течение 3-х дней с момента выставления акта. Если Заказчик в указанный срок не предоставил Исполнителю подписанный акт или письменную претензию по факту некачественного оказания услуги с указанием всех причин отказа от приёма данных услуг, то акт считается подписанным обеими сторонами без каких-либо претензий по количеству и качеству услуг;

4.2.5 считать коммерческой тайной всю полученную от Исполнителя информацию в рамках настоящего договора и хранить её в соответствии с действующим законодательством РБ;

4.2.6 **из числа своих сотрудников представить контактное лицо**, для организации взаимодействия работы между службами Исполнителя и Заказчика;

4.2.7 по первому уведомлению Исполнителя, согласно утверждённому графику проведения плановых работ (в начале каждого квартала), предоставлять доступ ко всем обслуживаемым ПК (рабочим местам);

4.2.8 осуществлять подачу всех своих заявок только в своём личном кабинете в нашей системе АСУЗ.

4.2.9 ознакомить всех своих сотрудников с условиями настоящего договора, особенно в части раздела 7 настоящего договора.

4.2.10 выплатить неустойку Исполнителю, в случае расторжения договора, согласно п.п. 4.4.3 настоящего договора, в размере равном трём абонентским платам (согласно п.п. 1.2 настоящего договора), согласно последнего месяца обслуживания;

4.2.11 не использовать резервного пользователя (п.п. 4.1.7) на своем сервере(ах) (при его/их наличии) для работы своих сотрудников или сторонних организаций, и/или специалистов.

4.3. Исполнитель имеет право:

4.3.1 в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор только в случае несоблюдения Заказчиком хотя бы одного из условий настоящего договора;

4.3.2 требовать от Заказчика соблюдения всех рекомендаций Исполнителя (п. 4.2.3).

4.3.3 если Заказчик **дважды отказался** предоставить свои ПК (рабочее место) для проведения плановых работ, то Исполнитель оставляет за собой право на их фактическое проведение в текущем месяце без каких-либо претензий со стороны Заказчика.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1 проверять ход и качество Услуг Исполнителя на любом этапе их выполнения.

4.4.2 требовать подробный отчёт о всех Услугах, оказанных в рамках настоящего договора.

4.4.3 расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке только спустя шесть месяцев с момента заключения настоящего договора, и только письменно предупредив Исполнителя, не менее чем за 30 дней до даты расторжения настоящего договора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения сторонами обязательств по настоящему договору, виновная сторона несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

5.2. В случае возникновения задолженности по настоящему договору, Заказчик уплачивает пени Исполнителю в **размере 0,5%** от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

5.3. В случае невыполнения или не надлежащего выполнения Заказчиком одного или нескольких пунктов раздела 4 или правил раздела 7 настоящего договора Заказчик теряет право на предъявление претензий по качеству оказываемых Исполнителем Услуг. А Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика уплаты штрафных санкций в размере трех месячных абонентских плат (п. 1.2).

5.4. В случае невозможности выполнения условий настоящего договора вследствие независящих от Сторон обстоятельств (непреодолимая сила – форс-мажор), включая изменения действующего законодательства, указания и запреты государственных и административных органов, Стороны освобождаются от ответственности за нарушения условий по настоящему договору.

5.5. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

5.6. В случае нарушения Заказчиком любых рекомендаций Исполнителя, данных в рамках настоящего договора, вся ответственность за последствия таких нарушений полностью лежит на Заказчике.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Стороны обязуются сохранять строгую конфиденциальность информации и программных продуктов, полученной в ходе исполнения настоящего договора, а также принять все возможные меры о неразглашении предмета настоящего договора.

6.2. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение такой информации могут осуществляться только с письменного согласия другой стороны независимо от причины прекращения действия настоящего договора (ст.14 ГК РБ).

6.3. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или информации, ставшей таковой не по вине сторон, а также информации, ставшей известной стороне из иных источников до или после получения её от другой стороны.

6.4. Исполнитель не несёт ответственности в случае необходимой передачи информации о Заказчике государственным органам, имеющим право затребовать её в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ И ХРАНЕНИЯ ПК, ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЛОКАЛЬНОЙ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СЕТИ (ЛВС)

7.1. Общие указания

Для обеспечения нормальной работы компьютеров (пк) и ЛВС ЗАКАЗЧИК – пользователь на своём рабочем месте должен контролировать и обеспечивать следующие условия:

- стабильное энергоснабжение (обязательное использование ИБП на серверах и бухгалтерских ПК и энергосеть здания должна обеспечивать заземления;
- постоянство температуры, влажности, кондиционирование воздуха;
- отсутствие электромагнитных излучений и радиопомех;
- поддержка чистоты в помещении и на рабочих местах;

7.2. Указания по эксплуатации техники

Под эксплуатацией техники здесь понимается комплекс технических и организационных мер по обеспечению взаимодействия пользователей со средствами ПК. Пользователь должен уметь правильно обращаться со средствами ПК (согласно лицензионного соглашения), установленным специализированным программным обеспечением (СПО) и прикладным программным обеспечением (ППО). При работе пользователь должен внимательно относиться к повышению шумности работы устройств ПК, особенно:

- накопителей на магнитных жёстких дисках;
- вентиляторы системы охлаждения системного блока, процессора и т.п.;
- устройств печати – принтера и МФУ;
- другим неожиданным эффектам (запахам гари, нарушениям нормального режима работы программ ПК).

Пользователь также должен следить за бесперебойностью работы компьютера. При наличии на рабочем месте БИП (бесперебойного источника питания) осуществлять визуальный контроль оборудования и своевременно (не реже одного раза в три года) подавать заявки исполнителю на плановую замену АКБ БИП. При появлении упомянутых признаков или сбоев в работе необходимо НЕМЕДЛЕННО прекратить работу с компьютером и подать заявку ИСПОЛНИТЕЛЮ.

ПК рекомендуется размещать в помещениях не ближе 1,5 м от отопительных приборов.

Экран видеомонитора необходимо располагать таким образом, чтобы на него не попадали прямые солнечные лучи.

Пользователи обязаны держать своё рабочее место в чистоте и поэтому им рекомендуется периодически очищать клавиатуру и мышь от загрязнений и протирать экраны видеомониторов специальными чистящими средствами. В случае появления чего-либо подозрительного в работе ПК сразу сообщить ИСПОЛНИТЕЛЮ.

Пользователям ПК категорически Запрещается:

- самостоятельно исправлять или настраивать что-либо на своём рабочем месте - ПК;
- разъединять и соединять разъёмы интерфейсных кабелей ЛВС;

- загоразивать вентиляционные отверстия системного блока компьютера или ноутбука сумками и др. предметами;
- класть на ПК телефоны и какие-либо др. предметы, ставить чашки и др. сосуды с жидкостями;
- протирать экран видеомонитора не специальными салфетками;
- включать электронагревательные и другие электробытовые устройства в непосредственной близости от ПК;
- ударять или резко встряхивать ПК особенно во включенном рабочем состоянии.

7.3. Эксплуатация программного обеспечения (ПО)

Состав СПО и ППО, устанавливаемого на каждый рабочий месте - ПК, определяется ЗАКАЗЧИКОМ и только согласовывается с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Пользователь, эксплуатирующий СПО и ППО, должен знать все правила её эксплуатации. При возникновении проблем необходимо обращаться к ИСПОЛНИТЕЛЮ.

Пользователю категорически запрещается:

- изменять настройки ОС, установок сети и ППО, режима работы видеомонитора и периферийных устройств;
- передавать другим лицам пароли для работы на своём компьютере;
- допускать к работе на своём компьютере неподготовленных служащих и посторонних лиц;
- использовать внешние носители информации (USB флэш накопитель) и производить файловый обмен с них без проверки антивирусным ПО и согласования своего руководства.

7.4. Указания по эксплуатации ЛВС

Физические аспекты ЛВС:

- Для обеспечения правильной и стабильной работы ЛВС ЗАКАЗЧИКА необходимо обязательно использовать в системе БИП (бесперебойный источник питания) и отдельно выделенного ПК – сервера, с развернутой системой резервного копирования данных, а также недопустимо использование, несанкционированное ИСПОЛНИТЕЛЕМ, физическое вмешательство в инфраструктуру сети (самостоятельная установка активного и пассивного сетевого оборудования - кабельные каналы, УТР кабель, патч-панели, LAN розетки, wi-fi модули и т.п.).

Логические (информационные) аспекты работы ЛВС:

- Недопустимо использование несанкционированного ИСПОЛНИТЕЛЕМ ПО (в том числе сетевого).
- Пользователи не должны использовать ЛВС для передачи другим компьютерам или оборудованию сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, в объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки работоспособности сети и доступности отдельных её элементов.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Условия и цены настоящего договора являются конфиденциальными и могут меняться только по соглашению сторон.

8.2. В рамках настоящего договора Исполнитель имеет право осуществлять поставку в адрес Заказчика любую ИТ продукцию (запасные части для компьютеров, оборудование, программное обеспечение и т.п.).

8.3. Стороны договорились, что в рамках настоящего договора будут использоваться только лицензионное ПО.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются сторонами путём переговоров. При не достижении согласия спор передаётся на рассмотрение экономического суда в соответствии с действующим законодательством.

8.5. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу по одному для каждой из сторон.

8.6. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и является бессрочным.

8.7. Если ни одна из сторон за один месяц до истечения календарного года не заявит о прекращении сотрудничества, то настоящий договор автоматически пролонгируется до конца следующего календарного года с теми же юридическими условиями.

9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Системный администратор»
 222931, Минская обл, г. Старые Дороги, ул.
 Московская, 29
 р/с BY68 TESC 3012 7289 5000 0000 0010 в
 ОАО "Технобанк", РУ № 7
 220004 г. Минск, ул. Мельникайте, 8, код
 TESC BY22
 УНП 690843752
 Почтовый адрес: 220047, г. Минск, а/я 317

ЗАКАЗЧИК:

Тел. 380-4522, (029) 389-8980
E-mail: office@sys-admin.by

Директор

_____/Савицкий Л.Л./

Директор

_____/ /