**Договор N 22/13-4**

**ИТ аутсорсинга на оказание услуг**

г. Санкт-Петербург 11 октября 2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью "Юридическая азбука" (далее - заказчик) в лице генерального директора Петрова П.П., действующего на основании Устава, и

общество с ограниченной ответственностью "Айтисорс" (далее - исполнитель) в лице генерального директора Иванова И.А., действующего на основании Устава, заключили настоящий договор о следующем.

**1. Предмет договора**

1.1. Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказывать последнему следующие IT-услуги:

* установка, настройка и обслуживание сетевого оборудования;
* установка, переустановка, восстановление работы ОС Windows;
* модернизация, ремонт и техническое обслуживание компьютерной техники;
* замена, перемещение и модернизация рабочих мест;
* инсталляция и обновление программного обеспечения;
* управление учетными записями и доступами к ресурсам компьютерной сети заказчика, настройка и регулировка прав доступа, обеспечение контроля пользовательского трафика;
* организация удаленного доступа;
* обеспечение информационной безопасности, защита данных от внешних опасностей и вредоносных программ;
* администрирование и мониторинг информационных систем;
* создание резервных копий данных.

1.2. В рамках оказания услуг исполнитель в том числе:

* выезжает в офис заказчика для проведения плановых ремонтных и профилактических работ;
* выезжает в офис заказчика по заявке, которую невозможно исполнить дистанционно;
* консультирует заказчика (устно и письменно) по вопросам, относящимся к предмету договора. В частности, дает рекомендации по обновлению оборудования и программного обеспечения, проведению мероприятий для обеспечения безопасности компьютерной сети;
* сообщает об обстоятельствах, связанных с оказываемыми услугами, которые могут оказать негативное влияние на деятельность заказчика, и предлагает варианты решения проблемы;
* предоставляет информацию о ходе оказания услуг путем направления уведомлений по электронной почте на адрес уполномоченного представителя заказчика;
* передает на электронную почту уполномоченного представителя заказчика любые предложения, замечания и любую другую информацию, которая может повлиять на рабочий процесс или исполнение обязательств исполнителем.

1.3. Исполнитель оказывает услуги дистанционно по месту своего нахождения, а при невозможности оказать их дистанционно - в офисе заказчика по его месту нахождения.

1.4. Исполнитель вправе за свой счет по согласованию с заказчиком привлекать к оказанию услуг третьих лиц.

1.5. Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

**2. Порядок оказания услуг и взаимодействия сторон**

2.1. Время поддержки (в течение которого принимаются заявки от исполнителя и оказываются услуги): с 9:00 до 19:00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней.

2.2. Порядок оказания услуг

2.2.1. В течение семи рабочих дней с момента заключения договора:

* заказчик предоставляет уполномоченным представителям исполнителя полный доступ к оборудованию (в том числе удаленный), дистрибутивы с лицензионным программным обеспечением, техническую документацию на оборудование и информацию, необходимую для оказания услуг;
* исполнитель знакомится с IT-инфраструктурой заказчика, его бизнес-процессами, разрабатывает план мероприятий на текущий месяц и согласовывает его с заказчиком;
* исполнитель предоставляет генеральному директору и уполномоченному представителю заказчика доступ в личный кабинет в системе, предназначенной для автоматизации процессов регистрации и обработки исполнителем обращений заказчика, доступной по адресу https://www.it-source.ru.

2.2.2. Исполнитель обязуется не предоставлять третьим лицам доступ к IT-инфраструктуре заказчика, информации и документам, полученным при исполнении договора.

2.2.3. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с ежемесячным планом мероприятий, который он разрабатывает и согласовывает с заказчиком до начала очередного месяца.

**3. Приемка - передача услуг**

3.1. Факт оказания услуг и принятия их заказчиком подтверждается актом об оказании услуг. Услуги считаются оказанными с момента подписания сторонами акта об оказании услуг.

3.2. Исполнитель направляет заказчику акт об оказании услуг с приложенным отчетом исполнителя в срок не позднее трех рабочих дней с момента окончания отчетного месяца.

3.3. В отчете исполнитель указывает по каждой услуге в отдельности:

* ее вид (плановая или по заявке);
* содержание, время и продолжительность оказания услуги;
* представителя исполнителя, который непосредственно оказывал услугу;
* наименование и стоимость комплектующих и запчастей, которые исполнитель израсходовал по согласованию с заказчиком;
* стоимость услуги.

3.4. Заказчик в срок не позднее трех рабочих дней с момента получения акта с приложенным отчетом рассматривает и подписывает оба его экземпляра и передает один из них исполнителю либо направляет мотивированный отказ от подписания акта.

3.5. В случае мотивированного отказа заказчика от подписания акта стороны составляют двусторонний акт, в котором перечисляют необходимые доработки и сроки их выполнения.

3.6. Если заказчик не подписал акт об оказании услуг в срок и не направил исполнителю мотивированного отказа от подписания акта, оказанные исполнителем услуги считаются принятыми заказчиком без замечаний и подлежат оплате в полном объеме.

**4. Цена и порядок оплаты**

4.1. Цена услуг составляет 55 000 (пятьдесят пять тысяч) руб. в месяц, включая НДС.

4.2. Оплата услуг осуществляется заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя. Обязательство заказчика по оплате считается исполненным в момент поступления денежных средств на корреспондентский счет банка исполнителя.

**5. Срок действия договора**

5.1. Договор вступает в силу со дня подписания сторонами и действует по 11 января 2022 г. включительно.

**6. Ответственность сторон**

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего договора.

6.2. За нарушение сроков оплаты услуг исполнитель вправе потребовать с заказчика уплаты неустойки за каждый день просрочки в размере 0,5% от суммы задолженности, в которую включен НДС.

6.3. За нарушение сроков оказания услуг, предусмотренных ежемесячным планом мероприятий, заказчик вправе потребовать с исполнителя уплаты неустойки в размере 500 (пятьсот) руб. за каждый день просрочки.

6.4. За нарушение времени реакции на сбой, предусмотренного п. 2.3.5 договора, заказчик вправе потребовать с исполнителя уплаты неустойки (штрафа) в размере 10 000 (десять тысяч) руб.

6.5. Исполнитель не несет ответственность:

* за использование заказчиком нелицензионного программного обеспечения, поскольку не может достоверно убедиться в его лицензионной чистоте;
* за повреждение программного обеспечения вирусными (вредоносными) программами.

**7. Изменение и расторжение договора**

7.1. Договор может быть изменен или расторгнут по основаниям и в порядке, установленным законодательством.

**8. Разрешение споров**

8.1. До предъявления иска, вытекающего из договора, сторона, которая считает, что ее права нарушены, обязана направить другой стороне письменную претензию.

8.2. Сторона вправе передать спор на рассмотрение суда по истечении 15 календарных дней с момента получения претензии другой стороной.

**9. Адреса и реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| Общество с ограниченной ответственностью "Юридическая азбука"  ИНН 1234567890  КПП 121001001  ОКПО 90100101  ОГРН 2323454567001  АДРЕС 456789, Россия, Субъект РФ, просп. Замечательный, д.1  Генеральный директор  *Петров* /Петров П.П./ | Общество с ограниченной ответственностью "Айтисорс"  Адрес: пл. Нетворка, д. 22/33, г. Москва, 124632  ОГРН 1087763211321  ИНН 7701144111 КПП 770101001  Р/с 40702810105624154657  в АКБ "СТБ-Банк" (ПАО)  К/с 30101810100000917432  БИК 044432432  Генеральный директор  *Иванов* /Иванов И.А./ |