

## ДОГОВОР ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ № \_\_\_\_\_

Общество с ограниченной ответственностью «ФБ Хоум-Сервис», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Директора, Демента Сергея Вадимовича, действующего на основании устава, с одной стороны, и общество с ограниченной ответственностью «Кармента», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Директора, Каргина Александра Анатольевича, действующего на основании устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор возмездного оказания услуг (далее - Договор) о нижеследующем:

### 1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1 Исполнитель по поручению заказчика обязуется оказывать услугу «Абонемент на услуги системного администрирования», а Заказчик обязуется оплачивать эту услугу.
- 1.2 Услуга считается оказанной с момента подписания Акта об оказании услуг (являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора) Заказчиком или его уполномоченным представителем.
- 1.3 Общие положения и термины, а так же система технического обслуживания и ремонта техники определяются ГОСТ 18322-78 (СТ СЭВ 5151-85) и инфраструктурной библиотекой ITILv3 (международная практика).

### 2 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭКСПЛУАТИРУЕМОЙ КОМПЬЮТЕРНОЙ СИСТЕМЫ

- 2.1 Виды технического обслуживания эксплуатируемой компьютерной системы
  - 2.1.1 *Техническое обслуживание серверов с периодическим контролем – проверка технического состояния выполняется в объеме и с периодичностью, установленной нормативно-технической или эксплуатационной документацией. Объем остальных операций определяется техническим состоянием изделия в момент начала технического обслуживания.*
  - 2.1.2 *Намерное техническое обслуживание – это техническое обслуживание, при котором определенному объему работ присваивается определенный порядковый номер (каждой Заявке присваивается номер).*
- 2.2 Методы технического обслуживания компьютерной системы
  - 2.2.1 *Исполнитель собирает необходимую информацию, а так же внедряет в компьютерную систему Заказчика «Систему мониторинга и управления», предназначенную для сбора и обработки подробной технической информации о состоянии операционной системы и сетевых сервисов. В дальнейшем, ежемесячно анализирует события системы мониторинга на предмет критических событий и сбоев.*
  - 2.2.2 *Исполнитель осуществляет информационную поддержку технического персонала Заказчика по вопросам функционирования серверного и сетевого оборудования, серверного и сетевого программного обеспечения, а так же предоставляет достоверную информацию по методам обслуживания, методам диагностики неисправностей и эффективным способам устранения возникающих проблем.*
  - 2.2.3 *Исполнитель ежемесячно совершает профилактический осмотр обслуживаемого оборудования Заказчика. Выявленные в процессе осмотра неисправности, отклонения от нормального функционирования оборудования и программного обеспечения в письменном виде направляются техническому персоналу Заказчика.*

### 3 ПРАВИЛА ПРИЕМА ЗАЯВОК

- 3.1 Прием обращений осуществляется в будние дни с понедельника по пятницу, с 10.00 до 18.00.
  - 3.1.1 *Многоканальный телефон технической поддержки: (846) 927-31-90*
  - 3.1.2 *Электронная почта: support@carmenta.ru*
- 3.2 *Заказчик должен назвать организацию, свою должность и ФИО, подробное описание предмета обращения и желаемый результат.*

### 4 ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ

- 4.1 Исполнитель в последнюю рабочую неделю календарного месяца предоставляет Заказчику Акт и Счет за фактически оказанные в текущем месяце услуги. Заказчик ежемесячно осуществляет оплату стоимости полученных услуг на основании Счета, в размере 6 500 (шесть тысяч пятьсот) рублей 00 копеек, в течение 30 календарных дней с момента подписания Акта, безналичным переводом денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Стоимость услуг НДС не облагается (в связи с применением упрощенной системы налогообложения), все расчеты по Договору производятся в рублях РФ.
- 4.2 В случае неполучения платежа Исполнителем в срок и в порядке, предусмотренном настоящим Договором, Заказчик выплачивает Исполнителю дополнительно штрафные санкции в размере 1/300 действующей ставки рефинансирования ЦБРФ, от всей невыплаченной суммы за каждый день просрочки платежа.

- 4.3 В случае изменений реквизитов Заказчика, он обязан в течение 3 (трех) рабочих дней письменно известить об этом Исполнителя. В случае изменений реквизитов Исполнителя, он публикует новые реквизиты на сайте [www.carmenta.ru](http://www.carmenta.ru)
- 4.4 Исполнитель имеет право Временно приостановить оказание Заказчику услуг по Договору по техническим, технологическим или иным причинам, препятствующим оказанию услуг, на время устранения таких причин, плата за услуги в течение срока, на который Исполнителем было приостановлено оказание услуг, в этих случаях не взимается.

## 5 ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ЗАКАЗЧИКОМ ИНФОРМАЦИИ

- 5.1 ФИО и телефон ответственного (контактного) лица, его временного заместителя.
- 5.2 Реквизиты предприятия на отдельном листе, копии ИНН, ОГРН, Устава, Приказа о назначении директора. Договора аренды с приложением схемы помещения.
- 5.3 Анкета, содержащая перечень обслуживаемого оборудования и программного обеспечения, отражающая наличие товарных накладных, гарантийных талонов и актов передачи прав.
- 5.4 Драйверы оборудования, дистрибутивы операционных систем и программного обеспечения, лицензионные и серийные номера.
- 5.5 Копии действующих договоров со сторонними поставщиками: разработчиками программного обеспечения, производителями и поставщиками оборудования, провайдерами услуг связи, иными организациями, непосредственно связанными с обслуживаемым оборудованием и программным обеспечением.
- 5.6 Информация об обслуживаемом оборудовании
- 5.6.1 Сервисы, MAC адреса, IP адреса, порты, логины/пароли
- 5.6.2 Параметры и конфигурационные файлы текущих настроек
- 5.6.3 Документация от производителя по настройке и эксплуатации
- 5.7 Текущая база технических решений
- 5.7.1 Описание особенностей функционирования обслуживаемого оборудования: некачественная прошивка, драйвера, аппаратные проблемы, несовместимость оборудования: между собой, с операционной системой, с программой.
- 5.7.2 Особенности функционирования обслуживаемого программного обеспечения: особенности сборки и версии, несовместимость: с оборудованием, с типом или версией операционной системы, несовместимость программного обеспечения между собой.
- 5.8 Схема структурированной кабельной системы
- 5.9 Существующие резервные копии данных

## 6 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1 Каждая из Сторон согласилась считать текст настоящего Договора, а так же весь объем информации, переданной и передаваемой сторонами друг другу при заключении настоящего Договора и в ходе исполнения обязательств, возникающих из настоящего Договора, конфиденциальной информацией (а в пределах, допускаемых действующим законодательством – коммерческой тайной) другой стороны.
- 6.2 Каждая из Сторон принимает на себя обязательство никакими способами не разглашать конфиденциальную информацию, не делать доступной любым третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий в силу прямого указания закона, либо случаев, когда другая сторона в письменной форме даст согласие на предоставление конфиденциальной информации.

## 7 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1 Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 7.2 В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Самарской области.

## 8 СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 8.1 Настоящий договор вступает в силу с 1 января 2012 года и действует без ограничения срока.
- 8.2 Сторона, решившая расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, должна направить письменное уведомление другой Стороне о намерении расторгнуть настоящий Договор не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до фактического дня расторжения.
- 8.3 Исполнитель, с момента получения письменного уведомления от Заказчика о намерении расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, обязуется немедленно прекратить исполнение обязательств по настоящему Договору, и в течение 5 рабочих дней предоставить Заказчику Акт и Счет на оплату фактически

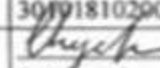
оказанных услуг. Заказчик обязан оплатить предоставленный Счет на фактически оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

- 8.4 Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, только если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.

## 9 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 9.1 Исполнитель оказывает услуги только по месту фактического расположения Заказчика, указанного в реквизитах настоящего Договора.
- 9.2 Исполнитель не гарантирует работоспособность, безошибочную стабильную работу оборудования, программного обеспечения, подобные гарантии – компетенция производителей.
- 9.3 Исполнитель не обслуживает и не несет ответственности за нелегальное программное обеспечение Заказчика.
- 9.4 Исполнитель не гарантирует надлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, при получении от Заказчика искаженной или неполной информации.
- 9.5 В случае, когда невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору Исполнителем возникла по причине несоблюдения Заказчиком настоящего договора, Заказчик в полном объеме возмещает Исполнителю фактически понесенные расходы.
- 9.6 Если заказчик в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта об оказании услуг, не возвратил Акт Исполнителю с письменными возражениями, то Акт об оказании услуг считается подписанным, а услуги (работы) выполненными (оказанными).
- 9.7 В случае неплатежа Исполнителем в срок и в порядке предусмотренном настоящим Договором, Заказчик выплачивает Исполнителю дополнительные штрафные санкции в размере 1/300 (одна трехсотая) действующей ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый банковский день просрочки платежа.
- 9.8 Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

## 10 РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик		Исполнитель	
Наименование	ООО «ФБ Хоум-Сервис»	Наименование	ООО «Кармента»
Юр. Адрес	443013 г. Самара, пр. Карла Маркса, 32, оф. Н25	Юр. Адрес	443105, Россия, г. Самара, пр. Юных Пионеров 150, оф. 29
Факт. Адрес	443029 г. Самара, ул. Шверника, 15	Факт. Адрес	443105, Россия, г. Самара, пр. Юных Пионеров 150, оф. 34
Почтовый адрес	443013 г. Самара, пр. Карла Маркса, 32, оф. Н25	Почтовый адрес	Совпадает с фактическим
Телефон	203-70-00	Телефон	927-31-90
ИНН/КПП	6356635911/631501001	ИНН/КПП	6312092343/631201001
ОГРН	1116315001770	ОГРН	1096312006724
Расчетный счет	40702810400010037928	Расчетный счет	40702810100000007151
Банк	ЗАО «Фин Банк» г. Тольятти	Банк	ООО «ВСБ»
БИК	043678929	БИК	043601869
Корр. Счет	30101810100000000929	Корр. Счет	30101810200000000869
Директор	_____ /Демент С.В. (подпись)	Директор	 Каргин А.А. (подпись)

