

г. Москва

Дата подписания

ЗАО "Управляющая Компания Энигма Энтер" именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Карагодиной Ирины Леонидовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ**, в лице Генерального директора **ФИО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА**, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг согласно Перечню оказываемых услуг (Приложение № 1 к настоящему Договору). Оказываемые Исполнителем по настоящему Договору услуги в дальнейшем именуются "Услуги".
- 1.2. Стороны вправе путем заключения Дополнительного соглашения к настоящему Договору вносить изменения и/или дополнения к Перечню оказываемых услуг.

2. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ

- 2.1. Договор вступает в силу с **ДАТА НАЧАЛА** и действует до **ДАТА ОКОНЧАНИЯ**. Срок действия настоящего Договора продлевается на один год, если ни одна из Сторон за 30 дней до дня истечения срока действия настоящего Договора не уведомит другую сторону о намерении расторгнуть настоящий Договор.
- 2.2. Срок начала оказания Услуг – **Начало оказания услуг**.
- 2.3. Любая из Сторон имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем письменного уведомления другой Стороны о своих намерениях, не менее, чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
- 2.4. Расторжение договора производится после подписания Сторонами Акта сверки исполнения обязательств и взаиморасчетов.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ПРАВА СТОРОН

- 3.1. Заказчик обязуется:
 - 3.1.1. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора назначить со своей стороны Руководителя, ответственного за решение организационных и технических вопросов, связанных с оказанием Услуг, в том числе с контролем уровня качества предоставляемых Услуг;
 - 3.1.2. Обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на территорию, в помещения, к оборудованию Заказчика для выполнения работ, связанных с оказанием Услуг;
 - 3.1.3. До срока начала оказания Услуг предоставить Исполнителю информацию о правилах внутреннего распорядка Заказчика и иных условиях, влияющих на предоставление Исполнителем Услуг;
 - 3.1.4. Направлять Исполнителю подписанный Акт об оказании Услуг (либо обоснованную претензию по оказанию Услуг) в порядке и сроках, предусмотренных настоящим Договором;
 - 3.1.5. Оплачивать Услуги в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

- 3.2. Исполнитель обязуется:
- 3.2.1. Не позднее, чем за 3 рабочих дня до срока начала оказания Услуг предоставить Заказчику перечень квалифицированных специалистов, которые будут выполнять работы, связанные с оказанием Услуг. Кроме того, назначить со своей стороны Руководителя, ответственного за предоставление Услуг, контроль и управление персоналом Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком при решении организационных и технических вопросов связанных с предоставлением Услуг;
 - 3.2.2. Обеспечить соблюдение персоналом Исполнителя правил внутреннего распорядка Заказчика и иных требований, установленных на территориях (в помещениях), на которых выполняются работы по оказанию Услуг;
 - 3.2.3. Оказывать Услуги в сроки и объемах, предусмотренные настоящим Договором;
 - 3.2.4. В установленные настоящим Договором сроки направлять Заказчику Акт об оказании Услуг, счета (счета-фактуры) для оплаты Услуг.
- 3.3. Исполнитель вправе привлекать сторонние организации для выполнения работ по оказанию Услуг. В этом случае Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия указанных организаций.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ - ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 4.1. Ежемесячно не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, Исполнитель представляет Заказчику комплект документов за расчетный месяц: Акт об оказании Услуг в расчетном месяце, счет, счет-фактура.
- 4.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта оказания Услуг направляет Исполнителю подписанный Акт об оказании Услуг или предоставляет Исполнителю мотивированную претензию по оказанию Услуг.
- 4.3. Акт об оказании Услуг считается подписанным, а Услуги - принятыми Заказчиком, если в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения указанного Акта Заказчик не направил Исполнителю Подписанный Акт об оказании Услуг либо не представил Исполнителю мотивированную претензию о несоблюдении уровня качества Услуг.
- 4.4. В случае предъявления Заказчиком мотивированной претензии, Сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки производятся силами и за счет Исполнителя. В случае если соглашение о доработке не достигнуто, Заказчик должен представить сумму претензии с расчетом. Если Сторонами согласована сумма претензии, Исполнитель перечисляет ее на расчетный счет Заказчика или учитывает в счет будущих услуг (по согласованию Сторон).
- 4.5. При завершении оказания Услуг в связи с истечением срока действия либо досрочном прекращении настоящего Договора, Стороны производят взаиморасчет, включающий оплату предоставленных на момент прекращения Договора Услуг, возврат полученных авансовых или других платежей за не полностью предоставленные Услуги.

5. ЦЕНА УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Стоимость Услуг зависит от количества предоставляемых услуг и определяется Приложением № 1 к настоящему Договору.
- 5.2. Оплата Услуг производится Заказчиком на основании счетов, выставаемых Исполнителем, в течение 5(пяти) рабочих дней с даты принятия услуг (в соответствии с п.4.2 и 4.3 настоящего Договора).
- 5.3. Все расчеты по настоящему Договору производятся в рублях. Счет-фактура и Акт оказания услуг выставается Исполнителем в рублях.

- 5.4. При использовании сети Интернет в ходе оказания Услуг Заказчик самостоятельно оплачивает все услуги предприятий связи (или любой другой организации, предоставляющей аналогичные услуги) по установлению соединения с узлом доступа Исполнителя.
- 5.5. Плата за Услуги не взимается, если Услуги не предоставлялись вследствие неисправности собственного или арендованного оборудования Исполнителя, проведения профилактического обслуживания или форс-мажорных обстоятельств, пропорционально времени простоя и стоимости Услуг.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. В случае просрочки в оплате счета за выполненные Услуги, Заказчик уплачивает пеню в размере 0,2 процента от стоимости Услуг за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от суммы просроченного платежа.
- 6.2. В случае выхода исполнителя за рамки сроков оказания Услуг, Заказчик в праве потребовать с Исполнителя неустойку в размере 0,2 процента от стоимости не оказанных Услуг за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от стоимости не оказанных услуг.
- 6.3. Исполнитель не несет никакой материальной или иной ответственности за ущерб, причиненный Заказчику вследствие:
- вынужденного простоя не по вине Исполнителя
 - неисправности обслуживаемой техники в течение времени оказания Услуг не по вине Исполнителя
 - повреждения или уничтожения данных на любых магнитных и прочих носителях информации Заказчика, если это не вызвано намеренными действиями или халатностью Исполнителя
 - при нарушении Заказчиком условий предоставления Услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 6.4. Исполнитель берёт на себя ответственность за травмы на производстве или другой ущерб, причинённый его сотрудникам или представителям при исполнении работ, при условии, что этот ущерб не был вызван халатностью или намеренными действиями Заказчика.
- 6.5. Исполнитель обязуется согласовывать с Заказчиком использование любого программного обеспечения (далее ПО), кроме свободно-распространяемого и не подлежащего лицензированию. Исполнитель не несет никакой ответственности за используемое Заказчиком ПО, в том числе за нарушения прав интеллектуальной собственности и авторских прав.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 7.1. Каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную всю информацию, включая на электронном носителе, полученную от другой Стороны в результате исполнения настоящего Договора, в том числе условия настоящего Договора, за исключением информации:
- которая уже была известна получающей Стороне на дату получения;
 - которая уже являлась публично известной;
 - которая получена законным путем от третьих лиц без обязательства о неразглашении;
 - которая специально указана при передаче как не конфиденциальная информация,
 - которая является результатом оказания Услуг. Заказчик вправе использовать результаты оказания Услуг по собственному усмотрению.
- 7.2. Распространение конфиденциальной информации разрешается только с разрешения другой Стороны, за исключением использования и распространения Заказчиком результатов оказания

Услуг. Сообщение конфиденциальной информации допускается только сотрудникам, привлеченным к исполнению данного Договора. Сообщение данной информации такому лицу должно осуществляться с предупреждением о необходимости соблюдения режима конфиденциальности и только в той мере, насколько это необходимо.

8. ФОРС – МАЖОР

- 8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если таковые явились следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, не поддающихся разумному контролю Сторон, а именно: пожар, наводнение, землетрясение, эпидемия, войны, военные действия, а также запрет экспорта и импорта, эмбарго Правительства РФ и других компетентных органов на деятельность сторон, а также других обстоятельств, которые в соответствии с действующим законодательством могут быть отнесены к обстоятельствам непреодолимой силы. Срок исполнения договорных обязательств соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств.
- 8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, должна немедленно (24 часа) известить другую Сторону о наступлении и прекращении таких обстоятельств и предоставить документы, подтверждающие наличие таких обстоятельств. Доказательством указанных в извещении фактов служит свидетельство, выдаваемое Торгово-промышленной палатой РФ.
- 8.3. Если эти обстоятельства длятся свыше одного календарного месяца, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор при условии урегулирования вопроса о возмещении возникших убытков. После урегулирования вопроса об убытках Стороны подпишут соответствующее дополнение к настоящему Договору о его расторжении в двустороннем порядке.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 9.1. В случае возникновения споров между Заказчиком и Исполнителем, относящихся к настоящему Договору, Стороны приложат максимум усилий для дружественного урегулирования спора путем переговоров уполномоченных представителей или руководителей Сторон.
- 9.2. В случае невозможности разрешения спора путём переговоров между Заказчиком и Исполнителем спор передается на рассмотрение Арбитражного суда города Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством РФ.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Все уведомления, письма, извещения, претензий, направляемые Сторонами друг другу, должны быть сделаны в письменной форме и будут считаться поданными надлежащим образом, если они посланы по электронной почте с уведомлением о получении, заказным письмом или доставлены лично по указанным юридическим адресам сторон. При этом стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга об изменении своих реквизитов. Адреса фактического местонахождения Сторон:

Заказчик:	Исполнитель:
НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ЗАО «Управляющая Компания Энигма Энтер»
Вниманию г-??- ФИО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА	Вниманию г-жи Карагодиной И.Л.
АДРЕС	г. Москва, ул. Образцова д. 14
Тел.: ТЕЛЕФОН	Тел.: +7 (495) 710-72-73; 710-710-9.
Факс: ФАКС	Факс: +7 (495) 710-72-73; 710-710-9.

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

11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:
ЗАО «Управляющая Компания Энигма Энтер»
ИНН 7718527004 \ КПП 771801001
Юр.адрес: 107392, г. Москва, ул. Просторная, д.6
Р/с 40702810302800000741в ОАО «Альфа-Банк» г. Москва
К/с 30101810200000000593
БИК 044525593

Заказчик:
НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
ИНН 0000000000
Юр.адрес ИНДЕКС, АДРЕС
Р/с 00000000000000000000. в Название банка
К/с 00000000000000000000.
БИК 000000000

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
(подпись)	(подпись)
Генеральный директор Карагодина И.Л.	Генеральный директор ФИО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (SLO)

- 1.1. Основной целью оказания услуг является обеспечение бесперебойной работы информационно-технического комплекса Заказчика, описанного в Спецификации оказываемых услуг (пункт. 2.1. и 2.2 настоящего Приложения). по средствам проведения плановых и вне плановых действий и мероприятий, описанных (пункт 2.3 настоящего приложения)
- 1.2. Дополнительной целью оказания услуг является текущая (эксплуатационная) модернизация и оптимизация системы под задачи и нужды Заказчика.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (SLS)

- 2.1. Перечень оборудования и аппаратных средств, входящих в состав информационно-технического комплекса, принятого на обслуживание

Наименование	Количество
Сервер	
Рабочая станция/ноутбук	

- 2.2. Перечень программного обеспечения, входящего в состав информационно технического комплекса, принятого на обслуживание:

Наименование	Количество
Серверные операционные системы и программное обеспечение	
Microsoft Windows Server 2003	
Microsoft Windows Server 2008	
Microsoft Exchange Server 2003	
Microsoft Exchange Server 2007	
Microsoft Exchange Server 2010	
Microsoft ISA Server 2006–	-
Mirosoft SQL Server	
Kerio WinRoute	
Kerio Control	
Kerio Mail Server	
Kerio Connect	
ПРОЧИЕ	
Операционные системы и программное обеспечение рабочих станций	
Клиентские ОС типа Microsoft Windows XP/ Vista / 7	
Пакет стандартного офисного ПО (Microsoft Office (или OpenOffice), Adobe Reader, архиваторы, файловые менеджеры, почтовые клиенты, антивирусные программы)	
Специальное (прикладное) ПО	
Базы данных 1С (общая работоспособность)	
Банк клиент(ы) (общая работоспособность)	

Справочные системы (Консультант, Гарант и пр.) (общая работоспособность)	
Графические пакеты	

ПРИМЕЧАНИЕ: Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в обслуживании некоторого программного обеспечения, в случаях если:

- ПО снято с поддержки самим разработчиком ПО.
- Отсутствуют доступные инструкции по работе и/или сопровождению данного ПО.
- ПО позиционируется как «свободно распространяемое и используемое на свой страх и риск»
- ПО является собственной разработкой Заказчика (самописное) и или разработано для заказчика третьими лицами

2.3. Перечень действий и мероприятий входящих в обслуживание информационно технического комплекса

Выберите стандартный блок.

Выберите стандартный блок.

Выберите стандартный блок.

Выберите стандартный блок.

Выберите стандартный блок.

Выберите стандартный блок.

Исполнитель оставляет за собой право отказаться от предоставления любых Услуг, не указанных в данной спецификации, даже если Услуги непосредственно связаны с обслуживаемой техникой, или потребовать за их предоставление дополнительную плату

3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ. (SLA)

Уровни и виды проблем	Базовый	
	Время реакции	Время устранения
<p>Проблемы 1ого уровня. (Катастрофы \ Disaster Recovery) Критические проблемы, которые могут вызвать перебои в работе всех клиентов сервера, такие как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прекращение доступа к сети Интернет • Аварийная остановка / потеря связи с сервером • Аварийная остановка любого из критически важных серверных приложений, или служб • Потеря рабочих данных всей компании • Массовые сообщения антивирусной системы об обнаруженном вирусе • Хакерские атаки • Потеря связи компьютеров руководящего персонала Заказчика (генеральный директор, главный бухгалтер) или бухгалтерии Заказчика с Сервером. • Любой инцидент, остановивший деятельность компании в целом и связанный с работой ИТ-инфраструктуры 	до 3 часов	В течение суток
<p>Проблемы 2ого уровня. Проблемы, которые могут вызвать перебои в работе одного или нескольких клиентов сервера, такие как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отказ сервером в обслуживании на одной из рабочих станций • Проблемы с учетной записью любого из пользователей • Потеря одного или нескольких файлов рядовым пользователем компании • Любая проблема, делающая невозможной работу одного из сотрудников Клиента 	до 1 суток	В течение следующего рабочего дня
<p>Проблемы 3ого уровня. Эксплуатационные ситуации, при стабильной работе ИТ-комплекса, такие как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Создание \ удаление \ новой учетной записи пользователя • Создание \ удаление \ почтового ящика или общей папки • Изменение прав пользователя и уровня доступа к ресурсам • Эксплуатационные вопросы по работе со службами и сервисами 	до 2 суток	до 2 суток
<p>Проблемы 4ого уровня Предложения по внесению незначительных изменений в ИТ-комплекс, такие как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изменение настроек служб и сервисов • Добавление Сервисов • Модернизация оборудования не влекущая перенастройки ПО 	до 2 суток	до 2 суток
<p>Проблемы 5ого уровня Запросы на изменения, ведущие к существенному изменению конфигурации ИТ-комплекса такие как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Апгрейд аппаратного комплекса • Расширение аппаратного комплекса • Переход на новое оборудование • Переход на новое (альтернативное) ПО 	Коммерческое предложение в течение 5 суток	
Максимальное количество заявок на изменение конфигурации системы и служб сервера	10 заявок в месяц	
Максимальное количество одновременно привлечённых специалистов	1	
Часы и дни обслуживания	Будние дни с 10 до 18, кроме выходных и праздников*	
Коэффициент изменения стоимости	1	

*в случае возникновения проблем 1ого уровня , до 22:00

4. Регистрация обращений

- 4.1. Все обращения представителей или сотрудников Заказчика (Пользователей) в службу технической поддержки Исполнителя осуществляться через диспетчерскую службу Исполнителя по многоканальному телефону **(495) 710-710-9**.

Исполнитель не может гарантировать своевременного и качественного исполнения обращений поступивших иным путём.

Режим работы диспетчерской службы:

Часы работы операторов: *в рабочие дни с 10 до 18.*

Часы работы автоматической электронной системы учета обращений: круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

Автоматизированная система представляет собой удобное голосовое меню, с помощью которого пользователю предлагается оставить голосовое сообщение с контактной информацией о себе и о сути своей проблемы. Сообщение обрабатывается дежурным оператором сразу после начала рабочей смены, временем поступления сообщения считается время начала рабочей смены.

- 4.2. При обращении в службу технической поддержки (вне зависимости от того принято обращение оператором или автоматизированной системой), пользователю необходимо предоставить следующую информацию:

ФИО (полностью)
Название организации
Адрес расположения (если несколько)
Контактный телефон
Суть проблемы.

Исполнитель не может гарантировать своевременной и качественной обработки обращения в случае отсутствия каких-либо вышеупомянутых сведений.

- 4.3. Каждой поступившей заявке присваивается уникальный идентификационный номер. Ход исполнения заявки, созданной при обращении пользователя, контролируется оператором, по средствам периодической связи с пользователем, оставившим заявку, и с назначенными исполнителями на всех этапах работы с заявкой. Закрытие заявки как исполненной осуществляется только после подтверждения автором заявки завершения всех работ по ней.

5. МЕСТО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

- 5.1. Все услуги, указанные в настоящем Приложении оказываются по адресу:

АДРЕС

Предоставление услуг в любом другом месте рассматривается как предоставление Дополнительных услуг, и оплачивается отдельно.

- 5.2. Оказание услуг, не требующих личного присутствия представителей Исполнителя в офисе Заказчика, могут осуществляться дистанционно при помощи средств удаленного администрирования.

6. СТОИМОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

6.1. Общая стоимость услуг, указанных в настоящем Приложении составляет **СТОИМОСТЬ (ПРОПИСЬЮ)** рублей ежемесячно без учета НДС.

КОЛИЧЕСТВО ВЫЕЗДОВ

6.2. Стоимость Услуг может быть пересмотрена в следующих случаях:

- в случае изменения состава программно-аппаратного комплекса Заказчика
- на начало календарного года в соответствии с уровнем инфляции прошлого года.

Изменение стоимости услуг фиксируется путём заключения дополнительного соглашения к настоящему Договору

В стоимость услуг не включается стоимость оборудования, программного обеспечения и расходных материалов, а также стоимость услуг по передаче информации (голос/данные) по междугородним и международным каналам связи и телекоммуникаций. Приобретение новых версий общесистемного, офисного, специального, антивирусного и прочего программного обеспечения осуществляется Заказчиком самостоятельно (в том числе через Исполнителя) за свой счет

Исполнитель:

Заказчик:

Генеральный директор
Карагодина И.Л.

Генеральный директор
ФИО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА