***ДОГОВОР №СР-791***

***на оказание услуг***

***и оптимизации IT-инфраструктуры***

*г. Киев, «24» Мая 2012 года*

ТОВ «ДАХМОНТАЖРУМБУД», в лице директора Козырева Олега Васильевича , действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Предприятие со 100% инвестицией «ЛАЙВРИПЕА.КОМ,ИНК - Украина», в лице директора Павлова Максима Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. **Предмет договора**
   1. 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оптимизации IT-инфраструктуры Заказчика и поддержке ее работоспособности.
   2. 1.2. Стороны пришли к соглашению, что для целей настоящего Договора под IT- инфраструктурой Заказчика Стороны понимают согласованный Сторонами перечень серверов, компьютеров, периферийных устройств, активного и пассивного сетевого оборудования, изложенный в Приложении 1 к настоящему Договору (в дальнейшем IT-инфраструктура). Составной частью IT-инфраструктуры также является установленное на серверах и компьютерах программное обеспечение, перечень которого будет описан в рамках настоящей поддержки, а также программное обеспечение, предустановленное в активном сетевом оборудовании.
2. **Условия оказания услуг**
   1. 2.1. Услуги, предусмотренные настоящим Договором, в части установленного на серверах и компьютерах Заказчика программного обеспечения оказываются Исполнителем исключительно относительно ОС Windows (независимо от версии ОС), а также относительного программного обеспечения, которое установлено на платформу ОС Windows.
   2. 2.2. Заказчик владеет информацией и имеет доступ к описанию своей IT-инфраструктуры, что включает данные полной инвентаризации аппаратных средств Заказчика, схему топологии сети, кабельный журнал, описание телефонии и другую информацию, перечень которой приведен в Приложении 4 (в дальнейшем - Описание). В случае отсутствия у Заказчика части Описания, Исполнитель обязуется самостоятельно подготовить недостающую часть.
   3. 2.3. Исполнитель совместно с Заказчиком должны реализовать проект оптимизации IT-инфраструктуры Заказчика. Если сроки работ, за которые ответственный Заказчик, увеличиваются, то сроки выполнения работ, за которые ответственный Исполнитель, сдвигаются соответственно.
   4. 2.4. Не позднее даты подписания акта приемки-передачи оказанных услуг, Стороны, на основании электронных сообщений Заказчика, составляют и подписывают соответствующие изменения в Приложениях к настоящему Договору.
   5. 2.5. Исполнитель не несет ответственности за подлинность установленного программного обеспечения.
   6. 2.6. Исполнитель имеет право устанавливать программное обеспечение исключительно из дистрибутивов Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за программное обеспечение, установленное самим Заказчиком.
   7. 2.7. Исполнитель не несет ответственность за соблюдение законов об охране объектов интеллектуальной собственности и авторских прав Заказчиком.
   8. 2.8 Любые массовые реконфигурации IT-инфраструктуры Заказчика, которые требуют работы более чем на 50% обслуживаемых элементах инфраструктуры соответствующего сайта, оплачиваются отдельно, если их невозможно провести автоматически с помощью групповых политик, скриптов и другими средствами.
3. **Порядок оказания услуг**
   1. 3.1. Стороны пришли к соглашению, что услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем с использованием Системы дистанционного управления IT- инфраструктурой Заказчика посредством сети Интернет (в дальнейшем - Система дистанционного управления), по телефону, а также посредством выезда инженера Исполнителя в офисы Заказчика, когда это необходимо для решения возникшей проблемы.
   2. 3.2. Работы проводятся Исполнителем в рабочие дни (за исключением субботы и воскресенья), в период времени с 9-00 по 18-00. Для целей настоящего Договора учет рабочих часов, установленных для устранения перебоев в работе ІТ-инфраструктуры Заказчика, производится Исполнителем в указанный период времени рабочих дней.

3.3. В случае возникновения неполадки в работе IT-инфраструктуры Заказчика, либо в работе отдельных её компонентов, Заказчик оповещает Исполнителя средствами телефонной связи, либо электронного документооборота.

3.4. После получения информации о возникшей неполадке, инженер Исполнителя принимает решение о возможности немедленного устранения неполадки средствами удалённого доступа. Если такая возможность имеется, инженер Исполнителя приступает к устранению неполадки немедленно после получения запроса. В противном случае, инженер Исполнителя прибывает в офис Заказчика и устраняет проблему на месте. Граничный срок устранения проблемы согласован Сторонами в Приложении 3 настоящего Договора.

3.5. Заказчик предоставляет Исполнителю возможность установки средств дистанционного управления на компьютеры Заказчика для осуществления удалённой поддержки.

1. **Вознаграждение Исполнителя**
   1. 4.1. За оказание услуг по настоящему Договору Заказчик уплачивает в пользу Исполнителя вознаграждение, сумма которого рассчитывается исходя из тарифов компании Исполнителя.
   2. 4.2. Вознаграждение выплачивается Исполнителю на основании подписанных Сторонами актов оказанных услуг за соответствующий период течении 3 дней после подписания, акта.

4.12. Вознаграждение за проект оптимизации IT-инфраструктуры Исполнитель получает по факту завершения этапа работ.

1. **Приемка-передача оказанных услуг**
   1. 5.1. Приемка-передача оказанных услуг проводится Исполнителем еженедельно.
   2. 5.2. Приемка-передача оказанных услуг оформляется актом приемки-передачи, который составляется Исполнителем и передается на подпись Заказчику.
   3. 5.3. Заказчик обязан подписать акт оказанных услуг, либо предоставить Исполнителю обоснованный письменный отказ от приемки услуг и подписания акта оказанных услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления акта.
   4. 5.4. В том случае, если в установленный настоящим Договором срок Заказчик не направит в адрес Исполнителя возражения относительно качества и полноты предоставленных услуг, услуги считаются принятыми Заказчиком, независимо от факта подписания акта приемки-передачи, при этом Исполнитель имеет право на получение вознаграждения за отчетный месяц.
2. **Ответственность сторон**
   1. 6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Украины.
   2. 6.2. Ответственность за соблюдение прав интеллектуальной собственности на программные продукты, которые используются Заказчиком в составе IT-инфраструктуры, несет Заказчик.
   3. 6.3. Стороны могут прервать действие настоящего Договора в одностороннем порядке. В этом случае Сторона, инициирующая расторжение Договора, должна поставить другую Сторону в известность о намерении расторгнуть договор в срок не позднее чем за 5 (пять) дней до расторжения Договора.
3. **Заключительные положения**
   1. 7.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, которые абсолютно идентичны и имеют равную юридическую силу.
   2. 7.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 01.11.2012 года со дня подписания.
   3. 7.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору вносятся путем составления дополнительного соглашения, подписанного уполномоченными на то представителями Сторон.

7.4. Заказчик не является плательщиком налога на добавленную стоимость и прибыль.

7.5. Исполнитель имеет статус плательщика налога на прибыль на общих основаниях.

**Реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель:  Предприятие со 100% инвестицией «Лайврипеа.ком, Инк – Украина»  04050, г. Киев, ул. Глыбочицкая 28  Р.с. № 260060245400 в АБ «Брокбизнесбанк»  МФО 300249  Код ЕГРПОУ: 32558930 | Заказчик:  ТОВ «ДАХМОНТАЖРЕМБУД»,  01103,г.Киев.ул.Кикивидзе,10а  Р.с 26009006431001 в АО "УКРИНБАНК"  МФО 300142  код ЕДРПОУ 30488799 |

**Подписи сторон:**

Исполнитель: Заказчик:

Павлов М.В.  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Козырев О.В.*

***ПРИЛОЖЕНИЕ 1***

*к договору №СР-791*

*«24» Мая 2012 года*

***IT инфраструктура***

1. **Обслуживаемые офисы и их адреса**

|  |  |
| --- | --- |
| *Офис* | *Адрес* |
| Офис 1, Киев. | Киев, ул. Киквидзе 10А |
| Офис 2, Киев. | Киев, ул. Киквидзе 4 кв. 31 |

**2. Перечень обслуживаемых устройств и их количество**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Офис* | *Наименование обслуживаемой единицы техники* | *Количество, шт.* |
| Офис 1 | Рабочая станция | 14 |
|
| Сервер | 1 |
|
|  |  |  |
| **Всего единиц:21** | | |

**3. Перечень программного обеспечения**

Перечень программного обеспечения будет согласован Сторонами дополнительно.

**Реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель:  Предприятие со 100% инвестицией «Лайврипеа.ком, Инк – Украина»  04050, г. Киев, ул. Глыбочицкая 28  Р.с. № 260060245400 в АБ «Брокбизнесбанк»  МФО 300249  Код ЕГРПОУ: 32558930 | Заказчик:  ТОВ «ДАХМОНТАЖРЕМБУД»,  01103,г.Киев.ул.Кикивидзе,10а  Р.с 26009006431001 в АО "УКРИНБАНК"  МФО 300142  код ЕДРПОУ 30488799 |

**Подписи сторон:**

Исполнитель: Заказчик:

Павлов М.В.  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Козырев О.В.*

***ПРИЛОЖЕНИЕ 2***

*к договору №СР- 791*

*«24»Мая 2012 года*

***Тарифы и стоимость предоставления услуг***

1. **Поддержка Офиса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** | **Количество, шт.** |
| 1 | Оптимизация работы рабочих станций и программного обеспечения | 14 |
| 2 | Поддержка периферийных устройств | - |
| 3 | Оптимизация серверов и серверного программного обеспечения | 1 |
| 4 | Поддержка свичей и пассивного сетевого оборудования | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** | **Количество, шт.** | **Цена, грн./мес. с НДС** | **Стоимость, грн./мес. с НДС** |
| 1 | Поддержка рабочих станций и программного обеспечения | 14 | 260 | 3640 |
| 2 | Поддержка периферийных устройств | - | - | - |
| 3 | Поддержка серверов и серверного программного обеспечения | 1 | 500 | 500 |
| 4 | Поддержка активного и пассивного сетевого оборудования | - | - | - |

**ИТОГО:4140 грн. 00 коп.**

**Реквизиты сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель:  Предприятие со 100% инвестицией «Лайврипеа.ком, Инк – Украина»  04050, г. Киев, ул. Глыбочицкая 28  Р.с. № 260060245400 в АБ «Брокбизнесбанк»  МФО 300249  Код ЕГРПОУ: 32558930 | Заказчик:  ТОВ «ДАХМОНТАЖРЕМБУД»,  01103,г.Киев.ул.Кикивидзе,10а  Р.с 26009006431001 в АО "УКРИНБАНК"  МФО 300142  код ЕДРПОУ 30488799 |

**Подписи сторон:**

Исполнитель: Заказчик:

Павлов М.В.  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Козырев О*.В.

***ПРИЛОЖЕНИЕ 3***

*к договору №СР-791*

*«24» Мая 2012 года*

***Соглашение об уровне предоставляемых услуг***

1. **Введение**

Данное Приложение определяет сервисы, уровень обслуживания и доступность предоставляемых услуг.

1. **Название сервиса**

Обслуживание IT-инфраструктуры ТОВ «ДАХМОНТАЖРЕМБУД»,

1. **Методы предоставления сервиса**

* Удаленно посредством Интернет (использование системы управления IT-ресурсами предприятия PC Anywhere или другой системы, которую желает использовать Заказчик).
* По телефону.
* Посредством электронной почты.
* Выезд сотрудника на место при необходимости.

1. **Время работы и выполнения услуг**

Услуги оказываются в рабочие дни в период времени с 9-00 по 18-00.

Исходя из бизнес-потребностей и специфики запроса Заказчика, Исполнитель будет также предоставлять техническую поддержку в нерабочие часы. В этом случае Заказчик обязан отправить запрос Исполнителю, по крайней мере, за 1 (один) день до необходимого периода предоставления технической поддержки.

1. **Ответственность Исполнителя заключаются в следующем:**

* Выполнение задания, как указано в настоящем Договоре и Приложениях к нему, с соответствующей квалификацией, внимательностью и предусмотрительностью.
* Выполнение работ в согласованные сроки и бюджет.
* Сохранение и защите конфиденциальной информации Заказчика.

1. **Ответственность Заказчика заключается в следующем:**

* Своевременное выделение всех ресурсов, или предоставления условий, необходимых для успешного выполнения работы.
* Предоставление оперативной информации, если требуется.
* Сохранение конфиденциальности любой информации, полученной от Исполнителя.
* Произведение своевременных оплат за оказанные услуги.

**Подписи сторон:**

Исполнитель: Заказчик:

Павлов М.В.  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Козырев О.В.*

**Таблица №1 Перечень услуг**

включает:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип сервиса** | **Наименование услуги** | **Приоритет/Время**  **работы** |
| **1. Поддержка Сервера** | * Установка серверов, инсталляция серверных операционных систем * Первичная инсталляция сервисов | 6 (3 дня) |
| * Изменение настроек сервисов по запросу (AD, удаленный доступ, резервирование), настройка сервера по запросу * Добавление рабочих станций в AD, добавление нового пользователя, присвоение ему прав, изменение прав по запросу | 5 (1 день) |
| * Мониторинг состояния сервера, операционной системы и серверного программного обеспечения, анализ log-файлов, оптимизация производительности | 7 (1 раз в месяц) |
| * Решение проблем пользователя в доступе к сетевым ресурсам (папки, файлы, принтеры и т.п.) * Решение мелких проблем на сервере | 1 (4 часа) |
| **2. Поддержка локальных компьютеров** | * Установка компьютера, перенесение рабочего компьютера на другое место * Комплектация и установка ненадежного или устаревшего оборудования | 6 (3 дня) |
| * Диагностика аппаратных проблем локальных компьютеров по запросу и их замена | 2 (4 часа) |
| * Установка компьютера, перенесение рабочего компьютера на другое место * Комплектация и установка ненадежного или устаревшего оборудования | 6 (3 дня) |
| **3. Поддержка клиентского ПО** | * Установка и настройка необходимого ПО (Windows, Office, почта, антивирус, WSUS, Интернет, синхронизация данных, Лига, Клиент-банк, Лингво, Бест-Звит, ЕРЗС-Регистратор, архиватор, PC Anywhere и пр.) * Установка ПО из ненадежных источников (бесплатное ПО) | 6 (3 дня) |
| * Проблемы обновления ПО (Клиент-банк, Лига, Бест-Звит, Регистратор) | 2 (4 часа) |
| * Консультации пользователей по программному обеспечению, решение проблем пользователя | 3 (1 день) |
| * Очистка от вирусов по запросу пользователя | 5 (1 день) |
| **4. Поддержка 1С** | * Установка 1С на пользовательских компьютерах, подключение баз, настройка прав пользователя * Инсталляция 1С на сервере, размещение баз | 6 (3 дня) |
| * Проблемы установки обновлений 1С * Общие проблемы 1С | 3 (1 день) |
| * Настройка синхронизации средствами 1С, сбои обмена данными | 2 (4 часа) |
| **5. Интернет** | * Мониторинг доступности Интернет, решение проблем пользователя по доступу к WEB-сайтам (локальный провайдер, прокси, сайт) | 0 (40 мин) |
| * Настройка оборудования Заказчика для осуществления доступа в Интернет | 6 (3 дня) |
| **6. Локальная сеть** | * Монтаж и настройка активного сетевого оборудования, формирование подсетей, прокладка сетей, обжатие пачкордов | 6 (3 дня) |
| * Проблемы с сетевым подключением | 1 (4 часа) |
| * Мониторинг пропускной способности сети и доступности портов * Учет и маркировка портов локальной системы, ведение кабельного журнала и схемы сети | 7 (1 раз в месяц) |
| **7. Периферия** | * Установка, подключение и перемещение стандартного периферийного оборудования | 5 (1 день) |
| * Мониторинг, диагностика и местное обслуживание периферийных устройств (принтеров, ксероксов, сканеров, ИБП и др.) | 7 (1 раз в месяц) |
| * Проблемы подключения мобильных телефонов, фотоаппаратов, HDD и т.д. * Консультации пользователей по использованию периферии, решение проблем пользователя | 3 (1 день) |
| **8. Телефония** | * Подключение телефонных линий, конфигурирование офисных телефонных станций, настройка очередности звонков | 6 (3 дня) |
| * Коммуникации с поставщиками телефонии | 1 (4 часа) |
| * Решение незначительных проблем с телефонией | 3 (1 день) |
| **9. Резервное копирование** | * Проведение разового резервного копирования пользовательских данных по запросу * Восстановление информации из резервной копии по запросу пользователя | 3 (1 день) |
| **10. Инвентаризация** | * Ведение реестра объектов (оборудования, ПО, марок, серийных и лицензионных номеров, технических характеристик), контроль перемещений * Предоставление отчетов о перечне и статусе инвентарных объектов * Ведение описания IT-инфраструктуры | 7 (1 раз в месяц) |
| **11. Приобретение и ремонт** | * Заказ необходимого оборудования у стороннего поставщика * Доставка необходимого оборудования от стороннего поставщика * Доставка оборудования в сервис-центр и из него, коммуникация с сервис-центром | 6 (3 дня) |
| **12. Заявки** | * Прием и регистрация заявок пользователей, отправка отчетов о выполнении | 0 (40 мин) |
| * Формирование отчетности по обработанным инцидентам | 7 (1 раз в месяц) |

**Таблица № 2 Время выполнения услуг согласно приоритетам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** | **Время решения** |
| 0 | Регистрация или эскалация (если необходимо) | 40 мин |
| 1 | Не может работать группа людей | 4 часа |
| 2 | Один человек не может выполнить критическое задание | 4 часа |
| 3 | Одному человеку необходима помощь (не критическая проблема либо нестандартный запрос) | 1 день |
| 4 | Изменение политик безопасности | 4 часа |
| 5 | Изменение существующей инфраструктуры, оформление изменений | 1 день |
| 6 | Новые установки, оформление | 3 дня |
| 7 | Периодические задачи | Раз в месяц |

**Реквизиты сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель:  Предприятие со 100% инвестицией «Лайврипеа.ком, Инк – Украина»  04050, г. Киев, ул. Глыбочицкая 28  Р.с. № 260060245400 в АТ «Брокбизнесбанк»  МФО 300249  Код ЕДРПОУ: 32558930 | Заказчик:  ТОВ «ДАХМОНТАЖРЕМБУД»,  01103,г.Киев.ул.Кикивидзе,10а  Р.с 26009006431001 в АО "УКРИНБАНК"  МФО 300142  код ЕДРПОУ 30488799 |

**Подписи сторон:**

Исполнитель: Заказчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Павлов М.В. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Козырев О.В.