

ДОГОВОР № КМ-МЭФ-2015-002

на оказание комплекса услуг «Максимальный эффект»
(абонементное обслуживание компьютерной техники; улучшение навыков работы с программным обеспечением)

г. Сыктывкар

1 января 2015 г.

ООО «Компания МАКС», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Никитина Анатолия Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №96 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице заведующего Тюрина Елена Юрьевна, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Для целей настоящего Договора перечисленные ниже термины имеют следующие определения.

В части абонементного обслуживания компьютерной техники:

- **«Быстрая помощь»** – удаленное, из офиса Исполнителя, решение проблем, возникших с функционированием установленного программного обеспечения на подключенном к сети Интернет компьютере Заказчика. Иницируется Заказчиком. Осуществляется с помощью особого лицензионного программного обеспечения, в режиме реального времени в случаях, указанных в *Приложении № 1*;
- **Дополнительный вызов** – вызов Специалиста для устранения неполадок в оборудовании или ПО, не повлекших за собой простой в работе, который невозможно устранить силами Заказчика и консультацией по телефону. Время прибытия Специалиста к Заказчику в связи с дополнительным вызовом устанавливается по согласованию с Исполнителем;
- **Информационные ресурсы (ИР)** – хранящиеся на жестких дисках компьютеров и серверов Заказчика, а также на принадлежащих Заказчику или арендуемых Заказчиком хранилищах информации в сети Интернет Интернет-хостинг, «облачные» сервисы) каталоги и файлы, базы данных, сообщения электронной почты и другая информация, представленная в электронном виде, необходимая для осуществления производственной деятельности Заказчика;
- **Оборудование** – компьютерная техника, оргтехника, локальная компьютерная сеть Заказчика;
- **Особый порядок защиты данных** Заказчика – порядок настройки учетных записей, режима паролей и резервного копирования данных Заказчика.
- **Программное обеспечение (ПО)** – совокупность программ для ЭВМ, систем обработки информации и документов, необходимых для эксплуатации этих программ, применяемых в своей работе пользователями персональных ЭВМ;
- **Решение проблемы** – срочный либо дополнительный вызов считаются завершенными после полного устранения технической причины вызова, с подписью подавшего заявку на вызов – о выполнении – в Журнале заявок, а также в Листе оказанных услуг.
- **Срочный вызов** – вызов Специалиста для устранения неполадок в оборудовании или ПО, повлекших за собой простой в работе, который невозможно устранить силами Заказчика и консультацией по телефону. Время прибытия к Заказчику Специалиста в связи со срочным вызовом составляет не более 2 часов с момента вызова. Если Вызов поступил в 15:00 или позже, прибытие Специалиста возможно утром следующего рабочего дня;
- **Специалист Исполнителя** – физическое лицо, имеющее соответствующее образование и практические навыки, необходимые и достаточные для качественного оказания предусмотренных условиями настоящего Договора услуг и состоящее в трудовых либо гражданско-правовых отношениях с Исполнителем;
- **Уровень Обслуживания (УО)** – расчет стоимости абонементного обслуживания компьютеров Заказчика в зависимости от количества срочных либо дополнительных вызовов. См. действующий *Прейскурант*;
- **Эксперт Исполнителя** – непосредственный руководитель Специалиста, состоящий в трудовых отношениях с Исполнителем, отвечающий за контроль качества работы Специалиста, экспертизу лицензионности программного обеспечения, разработку плана оптимизации работы оборудования и ПО Заказчика;
- **Эксперт Быстрой помощи** – закрепленный Исполнителем Эксперт, выполняющий Быструю помощь;
- **IT-инфраструктура Заказчика** – комплекс взаимосвязанных информационных систем и сервисов, обеспечивающих функционирование и развитие средств информационного взаимодействия организации.

В части улучшения навыков работы с программным обеспечением:

- **Журнал учета проведенных занятий** – форма отчетности, заполняемая Исполнителем, и предоставляемая Заказчику по запросу, а также сводная таблица проведенных занятий за отчетный период – в электронном виде в личном кабинете Заказчика;
- **Методика обучения** – разработанный для нужд Заказчика комплекс обучающих мероприятий, основанный на руководствах соответствующих производителей программного обеспечения, а также третьих сторон, и направленный на повышение эффективности работы Заказчика с используемым им программным обеспечением;
- **Обучение** – консультирование по работе с программным обеспечением, за исключением вопросов, связанных с обеспечением работоспособности операционных систем для персональных ЭВМ и их взаимодействия в локальной вычислительной сети.
- **Специалист Группы обучения** Отдела обслуживания – сотрудник Исполнителя, непосредственно оказывающий услугу по консультированию работе с программным обеспечением согласно методике обучения Исполнителя.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется оказывать перечисленный в *Приложении № 1* комплекс услуг по обслуживанию оборудования, программного обеспечения Заказчика, а также улучшению навыков работы пользователей

программного обеспечения Заказчика, далее – Абонементное обслуживание. Заказчик обязуется принять и своевременно оплатить эти услуги.

2.2. Порядок оказания комплекса услуг приведен в *Приложениях № 2 и № 3* к настоящему Договору.

2.3. Выбранный Заказчиком Уровень Обслуживания: «**Оптимальный**»; обновление 1С:

2.4. Исполнитель приступает к оказанию предусмотренного настоящим Договором комплекса услуг не позднее трех рабочих дней от даты подписания Сторонами данного Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Заказчик обязуется:

3.1.1. Назначить ответственных за взаимодействие с представителями Исполнителя по всем вопросам исполнения сторонами условий настоящего Договора.

3.1.2. Создать необходимые условия для оказания Исполнителем Услуг, предусмотренных настоящим Договором, в том числе доступ к информации (в том числе удаленно – через Интернет, посредством лицензионного программного обеспечения и по правилам безопасности Исполнителя), необходимой для исполнения предмета Договора.

3.1.3. Обеспечить приемку оказанных Услуг и оплатить оказанные Услуги в размере и сроки, указанные в разделе 6 настоящего Договора.

3.1.4. Направить Исполнителю подписанные Акты или мотивированный отказ от подписания Актов в течение 5 (пяти) дней со дня получения от Исполнителя указанных Актов.

3.1.5. Требовать от Исполнителя предоставления информации о ходе выполнения последним условий настоящего Договора.

3.2. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется:

3.2.1. Своевременно и надлежащим образом оказывать Услуги в точном соответствии с настоящим Договором.

3.2.2. Предоставлять Заказчику информацию, касающуюся оказания Услуг по настоящему Договору.

3.2.3. Исполнитель вправе требовать от Заказчика оплаты за оказанные Услуги в размере и сроки, предусмотренные разделом 6 настоящего Договора.

3.2.4. Для исполнения настоящего Договора Исполнитель вправе прибегать в случае необходимости к услугам третьих лиц, оставаясь ответственным перед Заказчиком за их результаты.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

4.1. Исполнитель обязуется не разглашать предоставленную Заказчиком, а также ставшую известной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальную информацию о персональных данных, технических характеристиках оборудования, о программном обеспечении, установленном на компьютерах Заказчика, о настройках служб и сервисов, а также об используемых средствах и механизмах защиты информации какому-либо другому юридическому или физическому лицу. Не считается разглашением предоставление конфиденциальной информации Стороной по официальному запросу уполномоченных на то законом должностных лиц. При этом Сторона, предоставившая третьему лицу конфиденциальную с точки зрения настоящего Договора информацию другой Стороны, обязана незамедлительно сообщить об этом другой Стороне.

4.2. Информация не будет считаться конфиденциальной, и Исполнитель не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

а) является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Заказчика;

б) легально получена от третьей стороны без ограничения и без нарушения Договора;

в) представлена третьей стороне Заказчиком без аналогичного ограничения на права третьей стороны;

г) разрешена к выпуску письменным разрешением Заказчика;

д) не может считаться конфиденциальной в силу закона.

4.3. Конфиденциальная информация может использоваться Исполнителем только в связи с выполнением им своих обязательств по настоящему Договору.

4.4. Обязательства Сторон по защите конфиденциальной информации сохраняются в течение трех лет с момента окончания срока действия либо досрочного расторжения настоящего Договора.

4.5. Условия настоящего Договора, включая все приложения и дополнения к нему, являются сведениями, содержащими конфиденциальную информацию.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. По соглашению сторон ежемесячная стоимость оказываемых Исполнителем по условиям настоящего Договора услуг (далее – Абонементная плата) составляет 5700 руб. (Пять тысяч семьсот рублей 00 копеек), НДС нет.

5.2. Количество компьютеров, обслуживаемых по данному договору на момент его подписания – 6 (шесть). В случае изменения у Заказчика количества обслуживаемых по настоящему Договору Исполнителем единиц компьютерной техники и программного обеспечения стоимость оказываемых услуг **подлежит изменению согласно Прейскуранта** путем подписания сторонами соответствующего **дополнительного соглашения к настоящему Договору**.

5.3. В указанную в п. 5.1. настоящего Договора стоимость не входит стоимость приобретаемого Заказчиком Оборудования, комплектующих, расходных материалов и программного обеспечения, необходимых для предоставления услуги, а также стоимость работ по заправке тонером картриджей для принтеров, копируемых аппаратов Заказчика и работ по сложному ремонту принадлежащего Заказчику Оборудования. В указанную в п. 5.1. настоящего Договора стоимость не входит монтаж локальной вычислительной сети.

5.4. Заказчик обязуется производить Абонементную плату ежемесячно в размере, определенном в п. 5.1. настоящего Договора, **не позднее 10 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг**. Под датой оплаты понимается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или внесение денежных средств в кассу Исполнителя.

5.5. Исполнитель не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, предоставляет для подписания Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

5.6. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения Заказчиком условий п. 5.4. настоящего Договора, Исполнитель будет вправе приостановить до полного погашения образовавшейся в этой связи задолженности оказание услуг, перечисленных в п. 3.2.3. настоящего Договора.

5.7. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения Заказчиком более одного календарного месяца настоящим Договором услуг до момента надлежащего исполнения Заказчиком данных условий либо отказать от исполнения настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке, предварительно уведомив об этом Заказчика, за (5) пять рабочих дней.

5.8. В случае просрочки исполнения Заказчиком условий п. 5.4. настоящего Договора на срок более 60 календарных дней с момента выставления Акта сдачи-приемки оказанных услуг, Исполнитель вправе начислить проценты возмещения ущерба за пользование чужими денежными средствами, размер которых определяется действующей ставкой рефинансирования Центрального банка РФ, за каждый день просрочки.

5.9. В случае превышения сумм, выплаченных Заказчиком, над стоимостью Абонементной платы, сумма этого превышения рассматривается Исполнителем как аванс Заказчика в счет будущих услуг, если иное не заявлено Заказчиком.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор заключен на срок с 1 января 2015 г. по 31 декабря 2015 г.

6.2. Настоящий Договор автоматически продлевается на каждый последующий год при выполнении следующих условий: ни одна из Сторон не уведомила другую за 10 (десять) рабочих дней до окончания очередного срока действия Договора в письменном виде об отказе в пролонгировании Договора. Продление срока действия настоящего Договора может производиться неоднократно.

6.3. При изменении каких-либо условий, новые условия фиксируются путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору или оформлению нового договора.

6.4. В случае одностороннего отказа Заказчика от услуг Исполнителя Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя за 20 (двадцать) рабочих дней.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Заказчик несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Споры и разногласия, возникающие в период действия Договора, решаются путем переговоров. При недостижении согласия споры решаются в Арбитражном суде Республики Коми в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Во всех случаях указания каких-либо сроков по настоящему Договору под днями понимаются официальные рабочие дни, под месяцами – полные календарные месяцы.

8.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов с обязательным уведомлением Исполнителя в письменной форме за 30 календарных дней.

8.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

8.4. Все ранее заключенные договоры и достигнутые сторонами соглашения по предмету настоящего Договора теряют силу с момента заключения настоящего Договора.

8.5. Стороны подтверждают, что лица, подписавшие настоящий Договор имеют соответствующие полномочия на подписание и исполнение настоящего Договора, а также то, что настоящий Договор заключен с соблюдением требований и учетом действующих законодательных и уставных ограничений.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ЗАКАЗЧИК: МБДОУ «Детский сад №96» ИНН 1101484247, КПП 110101001

Адрес: 167005, Республика Коми, г.Сыктывкар, ул. Печорская, д. 8а. Тел.: 22-13-53, 22-23-48

Р/сч 40701810300003000001 в Отделение - НБ Республики Коми

Л/сч Б 97413617 Департамент финансов АМО ГО «Сыктывкар», БИК 048702001

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «Компания МАКС». ИНН 1101134570, КПП 110101001

Юридический адрес: 167000 г. Сыктывкар, ул. Первомайская, 70. Тел.: 245-000, 44-55-62

Фактический адрес: 167000 г. Сыктывкар, ул. Первомайская, 70. Тел.: 245-000, 44-55-62

Р/с 40702810228000106063 в Отделении № 8617 Сбербанка России г. Сыктывкар

К/с 30101810400000000640 БИК 048702640

Подписи сторон:

ЗАКАЗЧИК: МБДОУ «Детский сад №96»

Заведующий



/Тюрнина Е.Ю./

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «Компания МАКС»

Генеральный директор



/А.А. Никитин/

Перечень услуг, оказываемых по настоящему Договору

№	Наименование услуги
	Абонементное обслуживание компьютерной техники
1.	Установка/настройка программного обеспечения
	<i>Операционных систем</i>
1.1	MS Windows XP/Vista/7/8/10
	<i>Сервисного и прикладного программного обеспечения</i>
1.2	*Утилит (архиваторов, файловых менеджеров, тестовых программ, оптимизаторов и т.п.)
1.3	*Драйверов устройств
1.4	*Антивирусного программного обеспечения
1.5	*MS Office 2003/2007/2010/2013 (приложений из группы MS Office, Open Office и аналогов)
1.6	*Графических пакетов
1.7	*Бухгалтерских программ («Налогоплательщик», ИПФР, 2НДФЛ, «АРМ Предприятие», 1С), сервисов сдачи отчетности
1.8	Абонементная услуга «Максимальный эффект» включает в себя настройку обновления программ «1С», при условии наличия у Заказчика действующей подписки 1С:ИТС и по согласованию Сторон (п. 2.3.)
	<i>Серверного программного обеспечения</i>
1.9	MS Exchange Server
1.10	MS SQL Server
1.11	MS Windows Server
1.12	Установка и настройка прокси-сервера, межсетевого экрана (брандмауэра)
	<i>Коммуникационного программного обеспечения</i>
1.13	*Прикладных программ для работы в Интернет (браузеров, почтовых клиентов)
1.14	Подключение к Интернет
2.	Модернизация компьютерной техники (замена, установка, настройка)
2.1	Устройств хранения информации (HDD, FDD, CD-ROM, DVD)
2.2	Периферийных устройств (принтер, сканер, модем)
2.3	Материнской платы, процессора, оперативной памяти, блока питания, видеокарты, звуковой карты
2.4	Оформление актов технического состояния компьютерной техники
3.	Обслуживание локальной компьютерной сети
3.1	Подключение и *настройка рабочей станции в локальной компьютерной сети
3.2	*Подключение сетевого принтера, сетевого диска
3.3	*Настройка доступа программного обеспечения к серверу (1С, «АЦК», АС «Смета», прокси-сервер, брандмауэр и др.)
3.4	Настройка, подключение смартфонов, планшетов Заказчика к электронной почте Заказчика
	Абонементная услуга «Максимальный эффект» не включает в себя монтаж кабельных сетей.
	«б+1»
4.	Сервисное обслуживание, профилактика сбоев
4.1	Развертывание и *поддержка домена на базе MS Windows Server
4.2	*Изменение конфигурации операционных систем Windows XP/Vista/7/8/10
4.3	*Изменение конфигурации серверного программного обеспечения
4.4	*Проверка на наличие вирусов и их удаление с рабочей станции или файлового сервера Windows
4.5	*Освобождение места на жестком диске (удаление ненужных пользователю программ, временных файлов, очистка корзины), изменение настроек рабочего стола по желанию пользователя
4.6	*Полное копирование данных при модернизации (изменении конфигурации) на другой жесткий диск
4.7	*Резервное копирование данных с использованием прикладного ПО
4.8	*Деление жесткого диска на разделы, форматирование
4.9	*Чистка системного реестра
4.10	*Устранение сбоев, вызванных неправильной работой операционных систем, ПО, частично - оборудования
4.11	*Диагностика и оптимизация работы компьютера с использованием специализированного ПО
4.12	Доставка запасного картриджа для принтера, копировального аппарата, МФУ
4.13	Подготовка автоматизированного рабочего места
4.14	Укладка электрических кабелей компьютера в соответствии с нормами СЭС
4.15	Чистка корпуса компьютера внутри
4.16	Настройка прав пользователей для работы в локальной сети
4.17	Консультирование по управлению лицензиями на программное обеспечение
5.	Планирование и отчетность
5.1	Подготовка и согласование годового плана по развитию IT-инфраструктуры Заказчика
5.2	Онлайн система отчетности выполнения утвержденного плана и текущего состояния IT-инфраструктуры
	Улучшение навыков работы с программным обеспечением
1.	Создание программ и методик обучения, учитывающих пожелания Заказчика
2.	Очное и дистанционное обучение сотрудников Заказчика работе с программным обеспечением
3.	Тестирование сотрудников Заказчика на предмет усвоения материала

Помеченные * услуги доступны для получения посредством «Быстрой помощи».

Предмет и порядок оказания услуги
абонементное обслуживание компьютерной техники

1. ПРЕДМЕТ УСЛУГИ

Абонементное обслуживание компьютерной техники включает:

- 1.1. Экспертизу лицензионности программного обеспечения – проверку Экспертом Исполнителя установленных у Заказчика компьютерных программ и письменное предложение по оптимизации управления лицензиями на используемое Заказчиком программное обеспечение – отчет не позднее 30 рабочих дней от даты начала оказания услуг (кроме случаев повторного заключения Договора);
- 1.2. Ежедневный мониторинг установленного ПО и используемого оборудования (в том числе удаленно – через Интернет), с предоставлением Заказчику отчета в электронном виде по его требованию;
- 1.3. Ежегодное планирование развития IT-инфраструктуры Заказчика, результатом которого является письменный план действий по такому развитию, согласованный и принятый Заказчиком и стадия выполнения плана, как и текущее состояние IT-инфраструктуры доступны Заказчику в режиме онлайн в его лично кабинете;
- 1.4. Обязательный плановый визит Специалиста (-ов) Исполнителя – в соответствии с выбранным Уровнем Обслуживания (один раз в неделю - УО «Оптимальный», без обязательных плановых визитов – УО «Блиц»). График визитов Специалиста и объем оказываемых им услуг согласовывается Сторонами для обеспечения готовности технических средств Заказчика и беспрепятственного доступа Специалиста к обслуживаемому Исполнителем по условиям настоящего Договора Оборудованию и ПО Заказчика;
- 1.5. Срочные, дополнительные вызовы и Быстрая помощь – по заявке Заказчика, в соответствии с п. 2.3. настоящего Договора.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Специалист по результатам каждого своего визита к Заказчику обязан заполнить Лист оказанных им по просьбе Заказчика услуг из предусмотренного *Приложением № 1* к настоящему Договору перечня услуг. В Листе оказанных услуг фиксируются: наименование фактически оказанных Специалистом услуг, дата и время их оказания, а также указываются перечень и краткие идентификационные сведения передаваемых Заказчиком Исполнителю имеющихся недостатки и разрешенных к выносу с территории Заказчика Оборудования и отдельных его комплектующих для устранения данных недостатков в стационарных условиях, если нет возможности устранить эти недостатки на рабочем месте Заказчика.
- 2.2. Заказчик обязан заполнять Журнал заявок. Претензии по работам, срочным вызовам, своевременно (до прибытия Специалиста) не отраженным в Журнале заявок, не принимаются.
- 2.3. Заказчик обязан назначить ответственного сотрудника для взаимодействия со Специалистом по решению организационных вопросов при оказании услуг Исполнителем в соответствии с настоящим Договором.
- 2.4. Ответственный сотрудник Заказчика должен обладать следующими полномочиями:
 - правом на предоставление Исполнителю необходимой для качественного оказания услуги информации,
 - правом предоставления Специалисту доступа к оборудованию,
 - правом подписи от имени Заказчика в Листах оказанных услуг, Журнале заявок,
 - правом выдачи Специалисту разрешения на вынос с территории Заказчика подлежащих ремонту Оборудования и его комплектующих. Отметка о таком разрешении проставляется в Листе оказанных услуг, подписываемым уполномоченными на то представителями сторон настоящего Договора.
- 2.5. Только ответственный сотрудник, либо лицо, его заменяющее, имеет право подать заявку Заказчика на срочные, дополнительные вызовы, позвонив в офис Исполнителя, с одновременным заполнением Журнала заявок. Претензии по срочным либо дополнительным заявкам, переданным Специалисту по мобильному телефону напрямую, минуя офис Исполнителя, не принимаются. Для получения Быстрой помощи (см. *Приложение №2* к настоящему Договору) сотрудники Заказчика должны обращаться по телефону напрямую в офис Исполнителя.
- 2.6. В случае замены ответственного сотрудника Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя.
- 2.7. Эксперт Исполнителя обязан по согласованию с Заказчиком и на основании полученной от Заказчика информации об имеющемся у него Оборудовании и используемом им программном обеспечении разработать и представить Заказчику, в соответствии с требованиями Заказчика, проект модернизации данного Оборудования, оптимизации используемого и рекомендации по приобретению Заказчиком недостающего программного обеспечения.
- 2.8. Замена расходных материалов (тонер, картридж, бумага для факсимильного аппарата и т.д.) фиксируется Заказчиком в Журнале заявок и выполняется Исполнителем в плановые визиты. При отсутствии у Заказчика запасных картриджей их замена производится Исполнителем в режиме дополнительного вызова либо силами и средствами Заказчика.
- 2.9. Исполнитель не имеет права устанавливать на компьютеры Заказчика нелегальное программное обеспечение.
- 2.10. Специалист Исполнителя имеет право отложить выполнение работ, если Заказчик не имеет лицензионного программного обеспечения, необходимого для проведения работ, до момента его приобретения, о чем сообщает Заказчику и делает запись в Журнале заявок и Листе оказанных услуг.
- 2.11. В случаях, требующих оказания сертифицированных работ/услуг, Исполнитель оставляет за собой право, по согласованию с Заказчиком, использовать услуги третьей стороны, оставаясь ответственным за результаты их работ/услуг, стоимость данных услуг оплачивается отдельно.

3. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА

- 3.1. Одной из основных задач абонементного обслуживания является защита информационных ресурсов (ИР) Заказчика от безвозвратной потери (удаления, искажения). Для этих целей реализуются мероприятия по:
 - резервному копированию критически важных данных в ИР Заказчика;
 - защите от несанкционированного доступа третьих лиц к ИР Заказчика с ПК Заказчика и из публичных сетей передачи данных (Интернета).

Для обеспечения выполнения указанных в настоящем пункте мероприятий Исполнитель предоставляет рекомендации по модернизации ИТ-инфраструктуры (аппаратных средств и программного обеспечения) Заказчика. Исполнителем по согласованию с Заказчиком составляется список информационных ресурсов, которые необходимо защищать, вырабатываются правила и регламенты по настройке ПО и оборудования.

3.2. Сторонами совместно вырабатываются и согласуются следующие параметры ИТ-инфраструктуры Заказчика¹:

3.2.1. Политика безопасности учетных записей на ПК, серверах, в информационных системах Заказчика, а именно:

- Именованние учетных записей;
- Сложность паролей;
- Периодичность смены паролей;
- Конфиденциальность паролей.

3.2.2. Регламент резервного копирования:
Перечень информационных ресурсов (данных), которые требуется защитить от потери (удаления, искажения);
Периодичность выполнения операций резервного копирования для выбранных информационных ресурсов (данных);

Период времени, за который необходимо хранить резервные копии.

3.2.3. Правила и ограничения удаленного доступа к ИР Заказчика посредством публичных сетей передачи данных (Интернета).

3.2.4. Установка обновлений для операционных систем.

3.3. В случае не следования Заказчиком согласованным рекомендациям для перечисленных в п. 3.1. настоящего Приложения мероприятий, Исполнитель не несет ответственности за потерю (удаление, искажение) данных на информационных ресурсах Заказчика.

4. ФОРМА ЖУРНАЛА ЗАЯВОК на оказание услуг по оптимизации работы программ и компьютерной техники

Заполняет Заказчик		Заполняет Специалист	Заполняет Заказчик
Дата записи	Ф(ИО), № кабинета	Дата выполнения	Подпись подавшего заявку – о выполнении
Описание технической проблемы, признак срочности: 1) Срочно (не позже 3 часов), 2) в течение дня (либо по договоренности – в другой день); 3) в плановый визит .		Подпись специалиста	

В свободных строках в произвольном порядке отражаются случаи: не устранения недостатка (проблемы) Специалистом в оговоренный Договором срок; неудовлетворительное качество услуги Специалиста; невозможность устранения недостатка (проблемы) по независящим от Специалиста обстоятельствам и прочее.

¹ Минимально необходимый перечень, который может быть расширен по договоренности Сторон в рабочем порядке.

Предмет и порядок оказания услуги
улучшение навыков работы с программным обеспечением

1. ПРЕДМЕТ УСЛУГИ

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства по заданию Заказчика оказывать услугу в виде индивидуальных консультаций по приобретению и улучшению навыков использования программного обеспечения, установленного у Заказчика (см. перечень ПО ниже), согласно методике обучения Исполнителя. Исполнитель проводит консультации по спискам пользователей программного обеспечения, предоставленных Заказчиком.

Оказываемая по настоящему Договору услуга включает в себя:

1.2. Разработку по поручению Заказчика методических материалов консультаций, а также использование имеющихся в распоряжении Исполнителя оптимальных практик для быстрого обучения взрослых людей эффективной работе с используемым Заказчиком программным обеспечением;

1.3. Анкетирование Исполнителем пользователей программного обеспечения Заказчика с целью получения обратной связи о качестве предоставляемой услуги, а также потребностях Заказчика. Результаты анкетирования передаются Заказчику для формирования стратегии дальнейшего обучения;

1.4. Права на методические материалы, подготовленные в целях исполнения настоящего Договора, а также права на их использование принадлежат Исполнителю. В случае необходимости их использования Заказчиком без участия Исполнителя, такое использование возможно только с письменного разрешения Исполнителя;

1.5. Настоящая услуга не предусматривает выдачи пользователям программного обеспечения Заказчика каких-либо сертификатов о дополнительном образовании.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Средняя продолжительность одной индивидуальной консультации составляет не менее 30 и не более 40 минут. Количество консультаций для одного пользователя программного обеспечения определяется Заказчиком;

2.2. Форма оказания услуги – очная, на рабочем месте Заказчика, либо дистанционная, посредством лицензионного программного обеспечения Исполнителя. Количество консультаций, тематика и периодичность для каждого пользователя программного обеспечения Заказчика рассчитываются, исходя из задач, определяемых Заказчиком;

2.3. Заказчик назначает ответственного сотрудника для взаимодействия с Исполнителем по решению организационных вопросов при оказании услуг Исполнителем в соответствии с настоящим Договором;

2.4. Только ответственный сотрудник Заказчика, либо лицо, его заменяющее, подает Заявку на проведение консультаций, прислав письмо по электронной почте на адрес edu@seculine.ru Исполнителя. Претензии по не выполненным заявкам, поданным иным способом, не принимаются;

2.5. Заказчик формирует первоочередность тем, по которым необходимы консультации, их объем, глубину изложения материала. График обучения согласуется Сторонами;

2.6. Специалист Исполнителя по результатам каждого своего визита к Заказчику, а также после завершения сеанса дистанционного обучения заполняет Журнал учета проведенных им по просьбе Заказчика занятий. В Журнале учета проведенных занятий фиксируются: дата занятия, его тема, продолжительность, ФИО пользователя программного обеспечения Заказчика, его подпись, а также указываются замечания и пожелания Заказчика;

2.7. Исполнитель проводит консультации только на официально приобретенном, заранее (до начала проведения консультации) надлежащим образом установленном и настроенном программном обеспечении Заказчика;

2.8. Специалист Исполнителя имеет право отложить оказание услуги, если Заказчик не имеет лицензионного программного обеспечения, необходимого для оказания услуги, до момента его приобретения и установки.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Приложения пакета Microsoft Office 2010/2013: Microsoft Word; Microsoft Excel; Microsoft Outlook; Microsoft PowerPoint; Microsoft Lync

Операционные системы Microsoft для персональных ЭВМ (настольных ПК): Microsoft Windows XP; Microsoft Windows Vista; Microsoft Windows 7; Microsoft Windows 8; Microsoft Windows 10

4. ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА УЧЕТА ПРОВЕДЕННЫХ ЗАНЯТИЙ

Заказчик: _____ Ф.И.О. Специалиста: _____

Дата	Длительность занятия, минут	Тема	Ф.И.О. пользователя ПО Заказчика	Подпись пользователя ПО Заказчика
------	-----------------------------	------	----------------------------------	-----------------------------------

Подписи сторон:

ЗАКАЗЧИК: МБДОУ «Детский сад №96»
Заведующий



_____/Тюрнина Е.Ю./

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «Компания МАКС»
Генеральный директор



_____/А.А. Никитин/

5. ФОРМА ЛИСТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ и разрешения на перемещение оборудования

Заказчик: _____

Ф.И.О. Специалиста: _____

Дата визита	Признак: плановый, срочный, дополнительный	А. Заполняет Специалист			Заполняет Заказчик	
		Время начала оказания услуги	Время окончания оказания услуги	Подпись	Подпись	Расшифровка подписи

Внимание! Заказчик ставит подпись только после отчета Специалиста об оказанной услуге – в день оказания услуги!

№	Вид мероприятия	Дата	В. Плановые визиты: Заполняет Специалист			Примечания
			Дата	Дата	Дата	
1	Устные запросы					
2	Журнал заявок					
3	Пустые картриджи					
4	Антивирус					
5	Резервное копирование					
6	Консультирование					
7	Задания Эксперта					
8	Системный раздел					
9	Системный журнал					
10	Минимум программ, права					
11	Чистка компьютера					
12	Заполнение ЖЗ, ЛОУ					
13	Передача счета, акта					
С. Заполняет Заказчик. Жалобы, рекомендации:			Нет	Подпись Заказчика:		
D. Заполняет Заказчик. Подпись, расшифровка:						

Разрешение на перемещение оборудования

Наименование оборудования, причина перемещения	Дата, подпись Исполнителя (оборудование получено для перемещения)	Дата, подпись Заказчика (оборудование получено назад)