

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ИТ-УСЛУГ

г. _____ "___" _____ 20__ г.

_____ (полное наименование юридического лица / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), ИНН _____, ОГРН (ОГРНИП) _____, в лице _____ (должность, Ф.И.О.), действующего на основании _____ (устава, доверенности № ___ от "___" _____ 20__ г., свидетельства о государственной регистрации в качестве ИП), именуемое (-ый) в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и

_____ (полное наименование юридического лица / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя — ИТ-компании, ИТ-специалиста), ИНН _____, ОГРН (ОГРНИП) _____, в лице _____ (должность, Ф.И.О.), действующего на основании _____, именуемое (-ый) в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», а по отдельности — «Сторона», заключили настоящий договор (далее — «Договор») о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать комплекс услуг в сфере информационных технологий (далее — «ИТ-услуги», «Услуги»), а Заказчик обязуется принять оказанные Услуги и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором. Отношения сторон регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), статьями 779-783 ГК РФ о возмездном оказании услуг.

1.2. Содержание, объём, периодичность и иные характеристики Услуг определяются в Перечне услуг (раздел 3 Договора), Техническом задании (Приложение № 1) и Соглашении об уровне обслуживания — SLA (Приложение № 2), являющихся неотъемлемой частью Договора.

1.3. К ИТ-услугам, оказываемым по Договору, относятся в том числе: системное администрирование информационных систем Заказчика; техническая поддержка пользователей и инфраструктуры; разработка, доработка и внедрение программного обеспечения; сопровождение и обновление программных продуктов; настройка сетевой и серверной инфраструктуры; обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Услуги оказываются Исполнителем лично и/или с привлечением третьих лиц (субподрядчиков). За действия привлечённых лиц Исполнитель отвечает перед Заказчиком как за свои собственные.

1.5. Место оказания Услуг: удалённо (с использованием средств электронной связи) и/или по адресу Заказчика: _____.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. «SLA» (Service Level Agreement) — Соглашение об уровне обслуживания, фиксирующее измеримые показатели качества Услуг: время реакции, время устранения, доступность систем (uptime), окна обслуживания.

2.2. «Тикет-система» — программное средство, используемое Сторонами для регистрации, обработки и контроля статуса заявок Заказчика. Адрес тикет-системы: _____.

2.3. «Инцидент» — событие, не являющееся частью штатного функционирования инфраструктуры или ПО Заказчика, повлекшее или способное повлечь снижение качества или прекращение оказания Услуг.

2.4. «Линии поддержки» — уровни компетенции специалистов Исполнителя: 1-я линия — приём и первичная диагностика обращений; 2-я линия — устранение инцидентов средней сложности; 3-я линия — экспертная поддержка, разработка и доработка ПО.

2.5. «Рабочее время» — с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни по производственному календарю Российской Федерации, если в SLA не установлено иное.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

3.1. Исполнитель оказывает следующие Услуги:

3.1.1. Системное администрирование — мониторинг работоспособности серверов, рабочих станций и сетевого оборудования; резервное копирование; управление учётными записями; обновление операционных систем и прикладного ПО.

3.1.2. Техническая поддержка пользователей — консультирование, диагностика и устранение неисправностей рабочих мест, периферийного оборудования, корпоративных сервисов (электронная почта, файловые ресурсы, корпоративные мессенджеры).

3.1.3. Поддержка и сопровождение ПО — установка обновлений, исправление выявленных ошибок, настройка интеграций, восстановление работоспособности систем после сбоев.

3.1.4. Разработка, доработка и внедрение программного обеспечения — выполняются на основании отдельного Технического задания, оформляемого в виде Приложения к Договору.

3.1.5. Обеспечение информационной безопасности — настройка средств защиты информации, антивирусной защиты, разграничение прав доступа, аудит безопасности.

3.2. Параметры SLA по уровням критичности инцидентов:

3.2.1. Критический инцидент (полный отказ ключевой системы) — время реакции: не более 30 (тридцати) минут; время устранения: не более 4 (четырёх) часов; режим обслуживания: 24/7.

3.2.2. Высокий приоритет (частичный отказ функциональности) — время реакции: не более 2 (двух) часов; время устранения: не более 8 (восьми) часов; режим обслуживания: рабочее время.

3.2.3. Средний приоритет (ошибка с обходным путём) — время реакции: не более 4 (четырёх) часов; время устранения: не более 3 (трёх) рабочих дней.

3.2.4. Низкий приоритет (косметические дефекты, консультации) — время реакции: не более 1 (одного) рабочего дня; время устранения: не более 5 (пяти) рабочих дней.

3.3. Целевая доступность критичных информационных систем Заказчика: не менее _____% в месяц (uptime), за исключением окон планового обслуживания, согласованных Сторонами не менее чем за 3 (три) рабочих дня.

3.4. Распределение обращений по линиям поддержки производится Исполнителем самостоятельно, исходя из характера и сложности инцидента.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Заказчик направляет обращения (заявки, инциденты) одним из следующих способов: через тикет-систему по адресу, указанному в п. 2.2 Договора; по электронной почте: _____; в исключительных случаях — по телефону горячей линии: _____.

4.2. Каждому обращению Исполнитель присваивает уникальный номер и фиксирует следующие параметры: дата и время регистрации, инициатор, краткое описание, уровень критичности, ответственный исполнитель, статус.

4.3. Время реакции исчисляется с момента регистрации обращения в тикет-системе. Время устранения — с момента подтверждения Исполнителем принятия обращения в работу.

4.4. По итогам каждого календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику Отчёт об оказанных услугах (далее — «Отчёт»), содержащий: перечень обращений с указанием статуса; фактическое время реакции и устранения по каждому инциденту; объём фактически отработанных часов сверх абонентского лимита; расчёт соответствия параметров SLA целевым значениям.

4.5. Отчёт направляется Исполнителем не позднее 5 (пятого) рабочего дня месяца, следующего за отчётным. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Отчёта подписывает Акт оказанных услуг или направляет мотивированные возражения. Не направление возражений в указанный срок означает приёмку Услуг без замечаний.

4.6. Стороны вправе использовать электронный документооборот (ЭДО) для обмена Отчётами и Актами с применением усиленной квалифицированной электронной подписи.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. оказывать Услуги качественно, в сроки и в объёмах, установленных Договором и приложениями к нему;

5.1.2. соблюдать показатели SLA, установленные разделом 3 Договора;

5.1.3. использовать в работе только лицензионное программное обеспечение и инструменты;

5.1.4. обеспечивать сохранность переданных Заказчиком данных, документации, паролей доступа и иной конфиденциальной информации;

5.1.5. информировать Заказчика о выявленных угрозах безопасности информационных систем и предлагать меры по их устранению;

5.1.6. предоставлять отчётность в порядке, установленном разделом 4 Договора.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. привлекать к оказанию Услуг третьих лиц (субподрядчиков) с сохранением полной ответственности перед Заказчиком;

5.2.2. требовать от Заказчика предоставления доступов, документации и сведений, необходимых для оказания Услуг;

5.2.3. приостановить оказание Услуг при просрочке оплаты Заказчиком более чем на ___ календарных дней, направив предварительное уведомление не менее чем за 5 (пять) рабочих дней.

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1. своевременно предоставлять Исполнителю доступы к информационным системам, инфраструктуре, технической документации, необходимые для оказания Услуг;

5.3.2. назначить ответственное лицо для оперативного взаимодействия с Исполнителем (Ф.И.О., должность, контакты указываются в Приложении № 3);

5.3.3. своевременно принимать оказанные Услуги и оплачивать их в порядке и в сроки, установленные разделом 6 Договора;

5.3.4. не препятствовать оказанию Услуг и не вмешиваться в оперативную деятельность специалистов Исполнителя без согласования.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. контролировать ход и качество оказания Услуг без вмешательства в оперативную деятельность Исполнителя;

5.4.2. запрашивать у Исполнителя дополнительные отчёты и пояснения по оказанным Услугам;

5.4.3. требовать устранения недостатков оказанных Услуг в разумный срок.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Стоимость Услуг по Договору формируется следующим образом:

6.1.1. ежемесячная абонентская плата — _____ (_____) рублей, включая абонентский лимит в ___ (_____) человеко-часов работы специалистов Исполнителя;

6.1.2. почасовая стоимость работ сверх абонентского лимита — _____ (_____) рублей за один час работы специалиста соответствующей квалификации;

6.1.3. стоимость работ по разработке и доработке ПО определяется в отдельной смете (Приложении к Договору) на основании Технического задания.

6.2. Указанные суммы НДС не облагаются на основании _____ (подп. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ — если ПО включено в Единый реестр российских программ; применение упрощённой системы налогообложения и т.п.) / включают НДС по ставке 20%.

6.3. Абонентская плата вносится Заказчиком ежемесячно авансом, не позднее 5 (пятого) числа оплачиваемого месяца, на основании счёта Исполнителя.

6.4. Оплата работ сверх абонентского лимита производится Заказчиком не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта оказанных услуг за соответствующий период.

6.5. Все расчёты по Договору производятся в безналичной форме путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

6.6. При просрочке оплаты Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы просроченного платежа.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

7.1. Стороны признают конфиденциальной любую информацию, ставшую известной им в процессе исполнения Договора, в том числе: коммерческую тайну Заказчика, сведения о бизнес-процессах, клиентской базе, финансовых показателях, паролях доступа, архитектуре информационных систем, исходных кодах программных продуктов.

7.2. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам и не использовать её в целях, не связанных с исполнением Договора, в течение срока действия Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения.

7.3. Исполнитель обеспечивает обработку и защиту персональных данных, передаваемых ему Заказчиком, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятыми во исполнение него подзаконными актами.

7.4. Исполнитель выступает в качестве лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению Заказчика (оператора). Условия обработки персональных данных определяются отдельным соглашением (Приложение № 4) либо настоящим разделом Договора.

7.5. Исполнитель обязуется применять организационные и технические меры защиты персональных данных, соответствующие установленному уровню защищённости, в том числе: шифрование каналов передачи данных; разграничение прав доступа; ведение журналов событий; уничтожение данных по завершении обработки.

7.6. При нарушении режима конфиденциальности или требований по защите персональных данных виновная Сторона возмещает другой Стороне причинённые убытки в полном объёме, а также уплачивает штраф в размере _____ (_____) рублей за каждый факт нарушения.

8. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

8.1. Исключительное право на программы для ЭВМ, базы данных, исходные коды, конфигурационные файлы, сценарии автоматизации и иные результаты интеллектуальной деятельности, созданные Исполнителем в рамках исполнения Договора по заданию Заказчика, принадлежит Заказчику с момента подписания Сторонами Акта оказанных услуг за соответствующий период (статья 1296 ГК РФ).

8.2. Передача исключительного права в полном объёме осуществляется без каких-либо ограничений по способам использования, территории и сроку действия, а также с правом передачи (отчуждения) и предоставления лицензий третьим лицам.

8.3. Исполнитель гарантирует, что использованные в созданных результатах работы компоненты с открытым исходным кодом (open source) лицензированы корректно и не нарушают прав третьих лиц. По требованию Заказчика Исполнитель предоставляет перечень таких компонентов с указанием их лицензий (SBOM — Software Bill of Materials).

8.4. Если в ходе оказания Услуг Исполнитель использует ранее созданные им программные модули (фреймворки, библиотеки), на них Заказчику предоставляется простая (неисключительная) безотзывная лицензия на использование в составе результата работы — без ограничения по территории и сроку (статья 1235 ГК РФ).

8.5. Вознаграждение за передачу исключительного права и предоставление лицензий включено в стоимость Услуг, установленную разделом 6 Договора.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

9.2. При нарушении Исполнителем параметров SLA, установленных разделом 3 Договора, Заказчик вправе требовать снижения ежемесячной абонентской платы (service credits) по следующей шкале:

9.2.1. при достижении уровня доступности (uptime) в диапазоне от 99,0% до 99,5% — снижение на 10% (десять процентов) от абонентской платы за соответствующий месяц;

9.2.2. при достижении уровня доступности в диапазоне от 98,0% до 99,0% — снижение на 25% (двадцать пять процентов);

9.2.3. при достижении уровня доступности ниже 98,0% — снижение на 50% (пятьдесят процентов).

9.3. Общая совокупная ответственность Исполнителя по Договору (включая возмещение убытков, service credits, штрафные санкции) не может превышать суммы, уплаченной Заказчиком Исполнителю в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев, предшествующих событию, послужившему основанием для ответственности.

9.4. Ни одна из Сторон не несёт ответственности за упущенную выгоду другой Стороны, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

9.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе: военные действия, террористические акты, акты органов государственной власти, стихийные бедствия, эпидемии, массовые сбои магистральных сетей связи, целевые DDoS-атаки на инфраструктуру Сторон.

9.6. Сторона, ссылающаяся на форс-мажор, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления соответствующих обстоятельств с приложением подтверждающих документов.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

10.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до «__» _____ 20__ г. включительно.

10.2. Если ни одна из Сторон не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора не заявит в письменной форме о намерении прекратить Договор, его действие автоматически продлевается на тех же условиях на каждый следующий календарный год.

10.3. Любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, направив другой Стороне письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

10.4. При расторжении Договора Стороны производят окончательный взаиморасчёт в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты расторжения. Исполнитель передаёт Заказчику все материалы, документы, исходные коды, пароли и иные результаты работы, созданные в рамках Договора.

10.5. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до даты расторжения, а также от обязательств по сохранению конфиденциальности (раздел 7 Договора).

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, Стороны разрешают путём переговоров.

11.2. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. Срок рассмотрения претензии — 15 (пятнадцать) календарных дней с даты её получения.

11.3. При недостижении согласия путём переговоров спор подлежит передаче на разрешение в Арбитражный суд по месту нахождения ответчика, если Стороны являются юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями; в иных случаях — в суд общей юрисдикции в порядке, установленном процессуальным законодательством Российской Федерации.

11.4. Применимое право — право Российской Федерации.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Любые изменения и дополнения к Договору действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

12.2. Все уведомления, сообщения и иной обмен документами между Сторонами производится по адресам, указанным в реквизитах Договора, либо по адресам электронной почты, согласованным Сторонами.

12.3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны. При оформлении Договора в электронной форме он подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью каждой из Сторон.

12.4. Приложения к Договору:

Приложение № 1 — Техническое задание;

Приложение № 2 — Соглашение об уровне обслуживания (SLA);

Приложение № 3 — Контактные данные ответственных лиц;

Приложение № 4 — Поручение на обработку персональных данных.

13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

Наименование: _____

Адрес: _____

ИНН: _____ КПП: _____ ОГРН: _____

Расчётный счёт: _____

Банк: _____

К/с: _____ БИК: _____

Телефон: _____ E-mail: _____

_____ / _____ /

М.П.

Исполнитель:

Наименование: _____

Адрес: _____

ИНН: _____ КПП: _____ ОГРН: _____

Расчётный счёт: _____

Банк: _____

К/с: _____ БИК: _____

Телефон: _____ E-mail: _____

_____ / _____ /

М.П.