

Договор № [] / []
Об оказании услуг технической поддержки

г. Москва

[] 2022 г.

Общество с Ограниченной Ответственностью «[]», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора [], действующего на основании [], с одной стороны, и Общество с Ограниченной Ответственностью "Пинг-Ит" в лице генерального директора Васильевой Екатерины Алексеевны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязанности по технической поддержке Информационной Системы (далее по тексту ИС) Заказчика. Перечень мероприятий по технической поддержке ИС Заказчика приведен в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.2 На основании Приложения № 1 определяются варианты (далее Тарифные планы) по стоимости и составу варианта объема технической поддержки ИС:

- Тарифный план «Абонемент 1» - стоимость пакета **30 000** (Тридцать тысяч) **рублей ежемесячно** по оптовым специальным ценам данного тарифа Исполнителя;
- Тарифный план «Абонемент 2» - стоимость пакета **50 000** (Пятьдесят тысяч) **рублей ежемесячно** по оптовым специальным ценам данного тарифа Исполнителя;
- Тарифный план «Специальный» – стоимость пакета определяется по *ценам розничного тарифа* Исполнителя **со скидкой 40%** (сорок процентов) при условии ежемесячного платежа от 80 000 рублей.
- Тариф «Розничный» – получение Заказчиком разовых услуг по ценам *розничного тарифа* Исполнителя.

1.3 Тарифный план и его срок действия устанавливается Сторонами в Приложении №3 «Соглашение о выборе тарифного плана» к настоящему договору.

1.4 Срок действия тарифного плана устанавливается на период до последнего календарного дня месяца, следующего за датой начала действия Тарифа, зафиксированного Приложении №3. Далее возможна любая смена тарифного плана на любой период, начиная с 1 числа месяца, следующего после окончания предыдущего тарифного периода.

1.5 Смена тарифного плана оформляется Дополнительным Соглашением к настоящему договору.

1.6 Исполнитель принимает на себя затраты по организации системы мониторинга ИС Заказчика.

1.7 Действие договора не распространяется на оборудование, технические и программные средства, находящиеся в личном пользовании сотрудников Заказчика, в том числе и в случае, когда упомянутые программные средства установлены на компьютерах, а оборудование подключено к компьютерам или серверам, входящим в ИС Заказчика

2. Права и обязанности сторон

2.1 Права Исполнителя:

2.1.1 Контролировать выполнение Заказчиком условий настоящего Договора;

2.1.2 Требовать строгого следования рекомендациям, касающимся технических характеристик приобретаемого оборудования и программного обеспечения;

2.1.3 Рекомендовать поставщиков оборудования и программного обеспечения, основываясь на опыте работы с тем или иным поставщиком;

2.1.4 Требовать отдельной оплаты работ по устранению неисправностей, возникших в результате несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц в программное или аппаратное обеспечение информационной системы, исходя из ставки, оговоренной в п. 4.6 настоящего Договора;

2.1.5 Требовать унификации прикладного программного обеспечения, задействованного в решении текущих задач (Интернет-браузеров, почтовых клиентов, офисного ПО и др.);

2.1.6 Переносить по согласованию с Заказчиком сроки выполнения работ;

- 2.1.7 Прекратить работы по обслуживанию информационной системы в случае невыполнения Заказчиком условий настоящего Договора.
- 2.2 Обязанности Исполнителя:
 - 2.2.1 Своевременно и в полном объеме выполнять обязательство по данному Договору (объем обязанностей и существенные положения см. Приложение 2 настоящего Договора);
 - 2.2.2 Своевременно оформлять и передавать Заказчику акты выполненных работ.
 - 2.2.3 Соблюдать требования режима на объектах Заказчика, требования пожарной безопасности и охраны труда, коммерческую тайну Заказчика.
- 2.3 Права Заказчика:
 - 2.3.1 Контролировать фактический объем и качество работ, выполняемых Исполнителем;
 - 2.3.2 Переносить по согласованию с Исполнителем сроки выполнения работ;
 - 2.3.3 Приостановить платежи по настоящему Договору в случае невыполнения Исполнителем условий настоящего Договора.
- 2.4 Обязанности Заказчика:
 - 2.4.1 Осуществлять эксплуатацию ИС в соответствии с эксплуатационной документацией на ее составные части;
 - 2.4.2 Осуществлять приемку работ, подтверждая это соответствующим актом;
 - 2.4.3 Своевременно оформлять при необходимости допуск Исполнителю и его уполномоченным представителям для входа на территорию объекта;
 - 2.4.4 Инструктировать Исполнителя по правилам Техники Безопасности и Пожарной Безопасности, действующими на объекте, обеспечивать, в случае необходимости, средствами индивидуальной защиты;
 - 2.4.5 Предоставлять Исполнителю необходимую документацию на приборы, изделия и ИС в целом (в том числе логины и пароли полного доступа к оборудованию, принимаемому на обслуживание);
 - 2.4.6 Своевременно информировать Исполнителя обо всех случаях отказа ИС и ее элементов;
 - 2.4.7 Не допускать самовольного вмешательства в компоненты ИС, кабельную систему, настройки системного и прикладного ПО и др. со стороны не задействованного в обслуживании ИС персонала Заказчика, персонала сторонних организаций и прочих лиц;
 - 2.4.8 Согласовывать с Исполнителем необходимость установки дополнительного ПО и создания новых публичных или ограниченных сетевых ресурсов;
 - 2.4.9 Обеспечить унификацию прикладного программного обеспечения, задействованного в решении текущих задач (Интернет-браузеров, почтовых клиентов, офисного ПО и др.) по требованию Заказчика;
 - 2.4.10 Обеспечивать соблюдение собственными сотрудниками политики информационной безопасности и требований унификации ПО.

3. Порядок выполнения работ

- 3.1 Заказчик и Исполнитель назначают из числа собственных сотрудников официальных представителей - лиц, ответственных за официальные контакты с представителями Сторон, контроль за соблюдением настоящего Договора обеими сторонами и разрешение спорных ситуаций.
- 3.2 Работы по технической поддержке выполняются при помощи средств удаленного администрирования, для чего Заказчик предоставляет Исполнителю возможность подключаться к обслуживаемой ИС с использованием технологии VPN (виртуальная частная сеть).
- 3.3 Заказчик и его представители информируют Исполнителя о возникших проблемах и размещают заявки на обслуживание (приобретение ПО, технических средств и выполнение работ по смыслу данного Договора) посредством следующих средств размещения в ServiceDesk системе (в порядке приоритета):
 - 1) отправка сообщения, описывающего проблему, на электронный адрес Исполнителя help@lococo.ru и/или [redacted]
 - 2) создания заявки на техническое обслуживание при помощи веб-формы, специализированного мобильного приложения или Telegram-бота, предоставленных Исполнителем;
 - 3) посредством телефонного звонка дежурному специалисту Исполнителя с дальнейшим формированием системной заявки специалистами Исполнителя в ручном режиме.
- 3.4 Заявки на обслуживание, поданные в письменном виде, посредством сообщения на e-mail адрес или при помощи сообщений в веб-форме/приложении обладают более высоким приоритетом по сравнению с

телефонными заявками. Претензии по качеству заявок, поданных посредством телефонного звонка, рассматриваются ограниченно.

3.5 Претензии по качеству исполнения заявок на обслуживание, поступивших через личные мобильные телефоны сотрудников Исполнителя (в том числе SMS), Skype, ICQ и подобные им средства коммуникации, не рассматриваются.

3.6 Критерии оценки качества услуг устанавливаются в соответствии с «Соглашением об уровне предоставляемого сервиса» (Приложение №2).

4. Стоимость работ и порядок расчетов.

4.1 Стоимость работ по обслуживанию ИС Заказчика рассчитывается в соответствии с «Перечнем мероприятий по технической поддержке ИС Заказчика» (приложение №1) и Дополнительным Соглашением сторон к настоящему договору (Приложение 2).

4.2 Оплата услуг Исполнителя осуществляется Заказчиком ежемесячно, авансовым платежом, в размере цены выбранного тарифа, не позднее 3 числа оплачиваемого месяца.

4.3 С даты заключения договора до конца текущего календарного месяца стоимость услуг Исполнителя рассчитывается исходя из стоимости выбранного тарифа, рассчитанного на 30 календарных дней, пропорционально количеству оставшихся дней в текущем месяце.

4.4 В случае досрочного использования Заказчиком лимита оплаченного тарифного периода, дальнейший расчет для оплаты Заказчиком фактически оказанных услуг исполнителя осуществляется по тарифному плану «Розничный», до конца текущего тарифного периода.

4.5 Оплата Заказчиком услуг Исполнителя, оказанных по тарифному плану «Розничный», производится не позднее следующего банковского дня с момента двустороннего подписания и на основании Актов сдачи-приемки оказанных услуг, при этом, указанный Акт составляется Исполнителем и предоставляется Заказчику каждое 1 (Первое) число календарного месяца в период действия договора.

Акты приемки выполненных работ подписываются сторонами по окончании каждого календарного месяца. Ни одна из Сторон не вправе отказаться от приемки работ без письменного обоснования отказа. В случае, если Заказчик не подписал Акт в течение пяти рабочих дней и не предоставил письменного мотивированного отказа от приемки услуг, услуги считаются оказанными надлежащим образом, в полном объеме и подлежат оплате в порядке, установленном Договором.

4.6 Неиспользованные Заказчиком в установленный тарифный период (календарный месяц] работы/услуги, оплаченные Заказчиком по выбранному тарифу, на следующий период не переносятся.

4.7 Цена договора рассчитывается исходя из стоимости установленных ежемесячных тарифов и срока действия договора.

4.8 При оплате Заказчиком услуг Исполнителя НДС не применяется в связи с применением Исполнителем Упрощенной Системы Налогообложения.

4.9 По требованию Заказчика Исполнитель может проводить дополнительные работы. Перечень и стоимость дополнительных работ согласуется и фиксируется путем согласования ответственным лицом Заказчика соответствующей заявки, заведенной в ServiceDesk системе Исполнителя.

4.10 Стоимость работ по техническому обслуживанию, выходящих за рамки «Перечня мероприятий по технической поддержке ИС Заказчика» и/или рабочего времени определяется из расчета 3000 рублей за 1 час, если иное не указано в соответствующей «Заявке на проведение дополнительных работ» в ServiceDesk системе Исполнителя или в дополнительном соглашении к Договору.

Время рассчитывается с округлением до получаса в большую сторону. • Коэффициент за работу специалистов Исполнителя в нерабочее время, выходные и праздничные дни – 2 (два) (рабочее время устанавливается в соответствии с Соглашением об уровне предоставляемого сервиса, Приложение №2 к договору).

Стороны обязуются предварительно согласовывать выполнение дополнительных работ в соответствии с настоящим пунктом.

4.11 Стоимость израсходованных Исполнителем комплектующих, запасных частей, а также стоимость ремонтных работ, произведенных третьими лицами, оплачивается Заказчиком отдельно и только при условии предварительного согласования с Заказчиком стоимости таких работ, комплектующих и/или запасных частей.

4.12 Работы по устранению неисправностей ИС, возникших по причине несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц, в программное или аппаратное обеспечение информационной системы оплачиваются отдельно, исходя из ставки **3500 руб. в час. на** каждого сотрудника Исполнителя, задействованного в устранении неисправности в случае, если устранение таких неисправностей

производится за пределами времени присутствия инженера Исполнителя в офисе в соответствии с Приложением № 1 к Договору. Количество сотрудников, задействованных для устранения каждой конкретной неисправности, количество часов рабочего времени определяется Исполнителем и утверждается Заказчиком в порядке подписания Акта приемки выполненных работ. Неполный рабочий час тарифицируется как полный.

5. Ответственность сторон

- 5.1 Стороны настоящего Договора несут ответственность за несоблюдение условий договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.2 Исполнитель не несет ответственности за неисправности, возникшие по вине производителя оборудования и программного обеспечения, а также в связи с нарушением условий п. 2.4.7 настоящего Договора.
- 5.3 Исполнитель не несет ответственности за неисполнение любого из своих обязательств, если докажет, что оно было вызвано препятствием (действием или бездействием третьих лиц) вне его контроля. При наступлении соответствующей ситуации Исполнитель обязан известить Заказчика о препятствии и его влиянии на способность осуществить исполнение.
- 5.4 Исполнитель не несет ответственность за неполученные доходы (упущенная выгода), могущие возникнуть в результате временной неработоспособности оборудования, вызванной действиями Исполнителя.
- 5.5 Заказчик несет ответственность за лицензионную чистоту программного обеспечения, предоставляемого Исполнителю.

6. Форс-мажор

- 6.1 Стороны настоящего Договора освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнения обязательств по Договору, если неисполнение явилось следствием природных явлений, действий объективных внешних факторов и прочих обстоятельств непреодолимой силы, за которые стороны не отвечают, и предотвратить неблагоприятное воздействие которых они не имеют возможности.
- 6.2 Стороны несут ответственность за частичное или неполное неисполнение обязательств по настоящему Договору при наличии вины только в случаях, предусмотренных законом или настоящим Договором.

7. Срок действия договора

- 7.1 Настоящий договор вступает в силу с **2022 года** и становится обязательным для сторон, заключивших его. Условия настоящего договора применяются к отношениям сторон, возникшим только после заключения настоящего договора
- 7.2 Настоящий договор действует **до 2023 года**. Договор считается пролонгированным на следующий год при отсутствии письменного заявления одной из сторон о его расторжении.
- 7.3 Каждая из сторон имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при соблюдении следующих условий
 - 7.3.1 Заказчик имеет право отказаться от исполнения настоящего договора, письменно предупредив Исполнителя о досрочном расторжении договора не менее, чем за 60 дней до планируемой даты расторжения.
 - 7.3.2 В случае неисполнения требований п.7.3.1. Заказчик обязан оплатить Исполнителю штраф в размере 10% от цены договора, согласно п.4.7.
 - 7.3.3 Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора в случае просрочки Заказчиком оплаты по настоящему Договору свыше 10 календарных дней.
- 7.4 Прекращение (окончание) срока действия настоящего договора влечет за собой прекращение обязательств сторон по нему, но не освобождает Стороны Договора от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий настоящего договора.

8. Разрешение споров

- 8.1 Споры, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего Договора, стороны будут стремиться разрешать дружеским путем в порядке досудебного разбирательства: путем переговоров,

обмена письмами, уточнением условий Договора, составлением необходимых протоколов, дополнений и изменений, обмена телеграммами, факсами и др. При этом каждая из сторон вправе претендовать на наличие у нее в письменном виде результатов разрешения возникших вопросов.

- 8.2 При невозможности достижения взаимоприемлемого решения стороны вправе передать спорный вопрос на разрешение в судебном порядке в соответствии с действующими в Российской Федерации положениями о порядке разрешения споров между сторонами (юридическими лицами) - участниками коммерческих, финансовых и иных отношений делового оборота.

9. Заключительные положения

- 9.1 Настоящий Договор, любые изменения и дополнения у нему, первичные документы могут быть подписаны уполномоченными представителями Сторон собственноручно, либо с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее ЭП), сертификат ключа проверки которой был изготовлен удостоверяющим центром, выпускающим квалифицированные сертификаты ключа проверки электронной подписи.
- 9.2 Подписанный с использованием вышеуказанной ЭП настоящий Договор, любые изменения и дополнения у нему, первичные документы признаются электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью уполномоченного представителя Стороны по Договору, и порождает для Сторон юридические последствия в виде установления, изменения и прекращения, взаимных прав и обязанностей.
- 9.3 В случае оспаривания любой из Сторон действительности ЭП, такая ЭП признается действительной до тех пор, пока решением суда, вступившим в законную силу, не будет установлено иное.
- 9.4 Стороны самостоятельно обеспечивают и несут ответственность за надлежащее использование уполномоченными лицами ЭП в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 9.5 По всем вопросам, не нашедшим своего решения в тексте и условиях настоящего Договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений сторон по нему, затрагивающим имущественные интересы и деловую репутацию сторон Договора, имея в виду необходимость защиты их охраняемых законом прав и интересов, стороны настоящего Договора будут руководствоваться нормами и положениями действующего законодательства Российской Федерации.
- 9.6 Стороны подтверждают, что любая информация, полученная в ходе исполнения настоящего Договора, является коммерческой тайной и не подлежит разглашению третьим лицам без письменного разрешения стороны – обладателя данной информации.
- 9.7 Настоящий Договор может быть изменен и/или дополнен сторонами в период его действия на основе их взаимного согласия и наличия объективных причин, вызвавших такие действия сторон.
- 9.8 Если стороны Договора не достигли согласия о приведении Договора в соответствие с изменившимися обстоятельствами (изменение или дополнение условий договора), по требованию заинтересованной стороны Договор может быть изменен и/или дополнен по решению суда только при наличии условий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.9 Последствия изменения и/или дополнения настоящего Договора определяются взаимным соглашением сторон или судом по требованию любой из сторон Договора.
- 9.10 Любые соглашения сторон по изменению и/или дополнению условий настоящего Договора имеют силу в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны сторонами Договора и скреплены печатями сторон.
- 9.11 Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по письменному соглашению сторон или в одностороннем порядке в случае систематического невыполнения противоположной стороной условий настоящего Договора.
- 9.12 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.
- 9.13 Исполнитель вправе без письменного согласия Заказчика уступать или иным образом передавать полностью или частично свои права (обязанности) по Договору третьим лицам, при этом продолжая нести полную ответственность перед Заказчиком.
- 9.14 Исполнитель вправе в одностороннем порядке обоснованно изменить стоимость услуг по договору, уведомив Заказчика не меньше, чем за 15 календарных дней до вступления в силу изменений. Заказчик, получив от Исполнителя уведомление об изменении стоимости, обязан в течение 10 календарных дней с момента получения от Исполнителя уведомления об изменении тарифов, в случае

своего несогласия с ними, направить в адрес Исполнителя уведомление об отказе использовать новые тарифы при расчетах по Договору и инициировать досрочное расторжение Договора.

9.15 Стороны по настоящему Договору признают юридическую силу всех документов, тексты которых получены по каналам связи, наравне с исполненными в простой письменной форме. Каналы связи в терминах настоящего Договора – это электронная почта по адресам:

от Заказчика:

[REDACTED]

от Исполнителя:

Николаенко Александр

a.nikolaenko@lococo.ru

+7 (916) ***_**_**

Приложения:

1. Перечень мероприятий по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика
2. Прейскурант услуг Исполнителя и действующих тарифных планов
3. Дополнительное соглашение об установленном Тарифном плане
4. Соглашение NDA (о неразглашении конфиденциальной информации)
5. Копия документа, подтверждающего полномочия подписанта настоящего Договора

10. Адреса, реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

Общество с ограниченной
ответственностью «Пинг-ИТ»

ОГРН 1197746338602

ИНН/КПП 9729284861/772901001

Юридический Адрес: 119602, г.
Москва, ул. Академика Анохина, д. 2,
корп. 7, помещ. VIII, ком. 2,3

Фактический адрес: 119602, г. Москва,
ул. Академика Анохина, д. 2, корпус 7

Банковские реквизиты:

Расчетный счет:

40702810310000536309

Банк: АО "ТИНЬКОФФ БАНК"

Корр.счет банка:

30101810145250000974

БИК банка: 044525974

Тел.: +7(916)687-6491

e-mail: welcome@lococo.ru

Заказчик:

Общество с ограниченной
ответственностью

ОГРН

ИНН/КПП

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Банковские реквизиты:

Расчетный счет:

Банк:

Корр.счет банка:

БИК банка:

Тел.:

e-mail:

_____/Васильева Е. А./

_____/ [REDACTED] /

« [REDACTED] » [REDACTED] 2022 г.

« [REDACTED] » [REDACTED] 2022 г.

Приложение №1 к договору № [] / [] от « [] » [] 2022

Перечень мероприятий по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика

Наименование мероприятия	Время (час)
Единая точка контакта по технической поддержке	
Консультирование пользователей по вопросам работы с программами, устройствами, предоставление информации о сервисах.	
Прием и регистрация обращений	Авто
Консультирование пользователей	1,00
Поддержка операционных систем и базового программного обеспечения	
Поддержка операционных систем и базового программного обеспечения В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> • Операционная система (Microsoft Windows, Ubuntu Desktop) • Пакет офисных программ (Microsoft Office, OpenOffice.org, Adobe Acrobat Reader) • Архиватор (WinZip/WinRAR/7 Zip) • Интернет-браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera) 	
Инсталляция и первичная настройка	
Установка операционной системы и драйверов на рабочее место	
Установка Windows	1,00
Установка Linux	1,00
Установка MacOS	1,00
Установка операционной системы из готового образа	1,00
Установка пакета программ (офисные программы, архиватор, браузер)	1,00
Настройка операционной системы для работы	
Заведение пользователя на компьютере	0,25
Заведение почтового аккаунта на компьютере	0,25
Настройка печати на компьютере	0,25
Настройка сканирования на компьютере	0,25
Настройка бэкапов	0,25
Настройка сетевых интерфейсов на компьютере	0,25
Настройка периферии	0,25
Установка и настройка VPN	0,25
Другое	0,25
Настройка пакета программ для работы	
Настройка Adobe	0,25
Настройка доступов в CRM	0,25
Настройка клиента 1С	0,25
Настройка банк-клиента	0,25
Настройка почтового клиента	0,25
Настройка браузеров	0,25
Настройка VPN и браузера для посещения интернет-ресурсов	0,25
Настройка пакета офисных приложений (место сохранения, например)	0,25
Развертывание образа с предустановленным набором программного обеспечения	1,00
Эксплуатация и техническая поддержка	
Решение инцидентов с операционной системой	
Отказы в работе ОС	0,25
Отказы в работе оборудования	0,25
Изменение сетевых настроек	0,25
Другое	0,25
Решение инцидентов с офисными программами	
Выяснение и устранение причин сбоев почтовых программ	0,25
Выяснение и устранение причин сбоев текстовых и других редакторов	0,25
Переустановка офисного ПО	0,50

Другое	0,25
Консультирование пользователей по работе с операционной системой	0,25
Консультирование по работе с офисными программами	0,25
Поддержка дополнительного программного обеспечения	
В рамках услуги осуществляется поддержка программного обеспечения, не входящего в базовый набор (см. услугу «Поддержка базового программного обеспечения»). Заказчик самостоятельно определяет состав дополнительного программного обеспечения. Критерии для формирования стоимости услуги зависят от поддерживаемого программного обеспечения и необходимой квалификации специалистов. Пример дополнительного программного обеспечения: клиент АБС RS-Банк 5.1, клиент LotusNotes 6.5 и т. д.	
Инсталляция и первичная настройка	
Установка дополнительного программного обеспечения	0,25
Настройка дополнительного программного обеспечения	
Настройка CRM	0,25
Настройка трекеров и систем управления проектами	0,25
Настройка мессенджеров	0,25
Другое	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Решение инцидентов с дополнительным программным обеспечением	0,25
Консультирование по работе с дополнительным программным обеспечением	0,25
Поддержка оборудования рабочих мест	
Услуга включает в себя поддержку оборудования рабочего места пользователей в исправном состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и т. д.), телефоны.	
Инсталляция и первичная настройка	
Подключение компьютера к электросети и ЛВС	0,25
Подключение телефона на рабочем месте	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Замена оборудования при выходе из строя	
Замена системного блока	0,25
Замена ноутбука	0,25
Замена периферии	0,25
Замена принтера	0,25
Замена монитора	0,25
Замена сканера	0,25
Замена проводов	0,25
Другое	0,25
Перемещение стационарного компьютера внутри здания	
Отключение от коммуникаций	0,25
Перенос	0,25
Подключение к коммуникациям	0,25
Изменение настроек сети	0,25
Подключение к принтерам	0,25
Модернизация компьютера	
Изменение рабочей памяти	0,25
Изменение жесткого диска	0,25
Изменение процессора	0,25
Замена аккумулятора	0,50
Другое	0,25
Мелкий ремонт компьютера/ноутбука	
Замена памяти	0,50
Замена диска	0,50
Замена процессора	0,50
Замена материнской платы	0,50
Замена дисководов	0,50
Ремонт/замена клавиатуры	0,50
Ремонт/замена тачпада	0,50
Замена аккумулятора	0,50

	Другое	0,25
Перемещение телефона внутри здания		
	Отключение от коммуникаций	0,50
	Перенос	0,50
	Подключение к коммуникациям	0,50
	Изменение настроек	0,50
Мелкий ремонт телефонов		
	Замена дисплея	0,50
	Замена аккумулятора	0,50
	Другое	0,25
Замена телефона при выходе из строя		
	Отключение от коммуникаций	0,50
	Подключение к коммуникациям	0,50
	Настройка телефона	0,50
Управление данными на рабочих местах		
В рамках данной услуги осуществляется деятельность по перемещению и восстановлению пользовательских данных.		
	Перенос данных пользователя на внешний носитель (сервер, диск и т. д.);	0,25
	Восстановление пользовательских данных из резервной копии	0,25
Управление системой централизованного обновления		
Поддержание в рабочем состоянии системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения. Контроль своевременного обновления систем.		
	Решение инцидентов в работе системы централизованного обновления	0,25
	Создание и распространение пакетов обновлений	0,25
	Подготовка отчетности о работе системы обновлений	0,25
	Мониторинг работоспособности службы	Авто
Обновление программного обеспечения рабочего места		
Данная услуга включает в себя деятельность по своевременному обновлению программного обеспечения на рабочем месте пользователя. В рамках услуги может выполняться как ручное, так и автоматическое обновление.		
	Обновление программного обеспечения (вручную)	Проект
	Настройка автоматического обновления	Проект
	Решение инцидентов, связанных с обновлением программного обеспечения	0,25
Антивирусная защита рабочих станций		
Защита рабочих станций пользователей от вредоносных программ. В рамках данной услуги выполняется как единовременная очистка рабочей станции от вирусов, так и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Установка антивирусного программного обеспечения	0,25
	Настройка автоматического обновления антивирусных баз	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
	Обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную)	0,25
	Удаление вирусов на рабочей станции	0,25
Поддержка легких серверов		
В рамках услуги выполняется поддержка легких серверов, в том числе установка и настройка новых серверов. Программное обеспечение (операционные системы) в рамках данной услуги не поддерживается.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку	0,25
	Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам	0,25
	Первичная настройка оборудования	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
Профилактическое обслуживание		
	Очистка от пыли	0,25
	Проверка портов	0,25
Мелкий ремонт и модернизация		
	Замена диска	0,25

Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Замена сетевых карт	0,25
Замена блока питания	0,25
Замена проводов	0,25
Другое	0,25
Настройка оборудования	1,00
Решение инцидентов, связанных с оборудованием	
Замена диска	0,25
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Взаимодействие с вендором по инцидентам	Проект
Не гарантийный ремонт оборудования	
Замена диска	0,25
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Замена блока питания	0,25
Другое	0,25
Гарантийный ремонт оборудования	
Взаимодействие с поставщиком	0,50
Мониторинг доступности оборудования	Авто
Поддержка Blade-систем	
В рамках услуги выполняется поддержка Blade-систем, а именно: шасси Blade-систем и ультракомпактных серверов-лезвий.	
Инсталляция и первичная настройка	
Монтаж (демонтаж) шасси в стойку	0,25
Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам	0,25
Первичная настройка оборудования	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание шасси	0,25
Включение дополнительных серверов-лезвий в шасси	0,25
Мелкий ремонт Blade-серверов	
Замена блейда	0,25
Замена проводов	0,25
Настройка Blade-серверов и шасси	Проект
Решение инцидентов, связанных с оборудованием	Проект
Взаимодействие с вендором по инцидентам	
Замена диска	0,25
Негарантийный ремонт оборудования	
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Замена блока питания	0,25
Другое	0,25
Гарантийный ремонт оборудования	0,50
Мониторинг доступности оборудования	Авто
Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров	
В рамках услуги выполняется поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров, в том числе установка и настройка новых серверов. Программное обеспечение (уровня операционной системы и т. д.) в рамках данной услуги не поддерживается.	
Инсталляция и первичная настройка	
Монтаж (демонтаж) оборудования	0,25
Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам	0,25
Первичная настройка оборудования	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Мелкий ремонт и модернизация оборудования	
Замена диска	0,25

Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Настройка оборудования	0,25
Решение инцидентов, связанных с оборудованием	
Замена диска	0,25
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Взаимодействие с вендором по инцидентам	0,50
Негарантийный ремонт оборудования	
Замена диска	0,25
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Гарантийный ремонт оборудования	0,50
Мониторинг доступности оборудования	Авто
Управление оборудованием хранения данных	
Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов, стримеров. Замена расходных материалов (ленты) в стримерах.	
Инсталляция и первичная настройка	
Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку	0,25
Подключение систем хранения данных к сети (SAN)	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание оборудования	
Очистка от пыли	0,25
Проверка соединений	0,25
Решение инцидентов в работе оборудования	
Замена диска	0,25
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Настройка оборудования систем хранения данных	0,50
Замена расходных материалов	
Замена диска	0,25
Негарантийный ремонт оборудования	
Замена памяти	0,25
Замена процессора	0,25
Другое	0,25
Гарантийный ремонт оборудования	0,50
Мониторинг доступности оборудования	Авто
Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения	0,50
Управление сетевыми устройствами SAN	
Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.	
Инсталляция и первичная настройка	
Монтаж (демонтаж) оборудования	0,25
Первичная настройка оборудования	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание	
Очистка от пыли	0,25
Проверка соединений	0,25
Решение инцидентов в работе оборудования	
Проверка соединений	0,25
Замена кабеля	0,25
Замена карт	0,25
Замена памяти	0,25

Настройка сетевого оборудования	Проект
Негарантийный ремонт оборудования	
Замена кабеля	0,25
Замена памяти	0,25
Замена блока питания	0,25
Замена карт	0,25
Гарантийный ремонт оборудования	0,50
Мониторинг доступности оборудования	Авто
Резервное копирование и восстановление данных	
Выполнение резервного копирования	
Выполнение деятельности по резервному копированию и восстановлению данных. В рамках данной услуги также производится отслеживание успешности выполнения резервного копирования.	
Резервное копирование данных (вручную)	Авто
Настройка процедуры резервного копирования по расписанию	0,25
Контроль процедуры резервного копирования данных по расписанию	0,25
Восстановление данных из резервной копии по запросу	0,25
Управление системой резервного копирования и восстановления данных	
Поддержка программного обеспечения системы резервного копирования и восстановления данных, составление расписания резервного копирования.	
Поддержка резервного копирования	
Решение инцидентов в работе системы	
Исправление ошибок резервного копирования	0,25
Выявление и ремонт "зажеванной" ленты	0,25
Замена дисков рейда, ремонт рейда	0,50
Другое	0,25
Настройка системы	0,25
Обновление программного обеспечения	0,25
Управление расписанием резервного копирования	Проект
Управление общими файловыми ресурсами	
В рамках услуги пользователям предоставляется доступ к сетевым файловым ресурсам, выполняется их создание, удаление и модификация, а также управление правами доступа к ресурсам.	
Создание/изменение/удаление файловых ресурсов	0,25
Решение инцидентов в работе системы	0,25
Управление доступом к файловым ресурсам	0,25
Сжатие и очистка устаревших данных	0,25
Консультирование пользователей по работе с файловыми ресурсами	0,25
Управление базовыми сетевыми службами	
Поддержка базовых служб, необходимых для функционирования внутренней сети. Под базовыми службами понимаются: DNS, DHCP, WINS.	
Инсталляция и первичная настройка	
Развертывание и первичная настройка сетевой службы	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка	
Изменение настроек	0,25
Решение инцидентов в работе служб	Проект
Управление оборудованием WAN, VPN и DMZ	
Управление оборудованием WAN, виртуальными частными сетями и демилитаризованной зоной. Поддерживаемое оборудование: маршрутизаторы, коммутаторы, межсетевые экраны, модемы.	
Инсталляция и первичная настройка	
Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку	0,25
Включение оборудования в сеть, подключение каналов	
Подключение каналов (медь/оптоволочно), настройка сетевых адаптеров	0,25
Другое	0,25
Первичная настройка оборудования	
Настройка сетевых адресов	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание оборудования	

	Очистка от пыли	0,25
	Проверка соединений	0,25
Создание сетей WiFi		
	Создание управления сетью (Сервер управления)	Проект
	Создание новых WiFi подсетей	Проект
	Создание VLAN	Проект
	Подключение новой WiFi точки	Проект
	Настройка новой WiFi точки	Проект
Настройка оборудования (в т. ч. ACL)		
Решение инцидентов, связанных с работой оборудования		
	Решение проблем отсутствия связи	0,50
	Обновление программного обеспечения	0,50
	Консультирование по работе с Интернетом	0,25
	Консультирование по работе с VPN	0,25
	Установка и настройка клиента для сетей VPN	0,25
Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных		
Негарантийный ремонт оборудования		
	Замена портов	0,50
	Замена преобразователей сигнала	0,25
Гарантийный ремонт оборудования		
	Мониторинг доступности оборудования и каналов передачи данных	Авто
Управление локальными сетями		
Поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, конвертеры, беспроводные точки доступа.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку	0,25
	Включение оборудования в сеть	0,25
	Первичная настройка оборудования	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
Профилактическое обслуживание оборудования		
	Очистка от пыли	0,25
	Проверка соединений	0,25
	Другое	0,25
Настройка оборудования		
	Создание локальных сетей (VLAN)	Проект
	Подключение WiFi точек	Проект
Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования		
	Обновление программного обеспечения	0,50
Коммутация линий кабельной сети		
	Прокладка дополнительных коммуникаций	0,25
	Создание дополнительных розеток	0,50
	Изменение имеющихся коммуникаций	0,50
	Другое	0,50
Защита сетевого оборудования		
В рамках данной услуги осуществляется отслеживание и устранение уязвимостей сетевого оборудования. Оборудование, поддерживаемое в рамках данной услуги: коммутаторы, маршрутизаторы, межсетевые экраны.		
	Отслеживание и устранение уязвимостей сетевого оборудования	Авто
	Управление правами доступа к сетевому оборудованию	0,25
Управление системами видеоконференцсвязи		
Услуга включает в себя поддержку как серверного оборудования для организации видеоконференцсвязи (микшеры, серверы [многоточечной] связи), так и оконечные устройства (телеаппаратура, видеоканалы, оконечные системы ВКС).		
Инсталляция и первичная настройка		
	Монтаж (демонтаж) оборудования	0,25
	Включение оборудования в сеть	0,25
	Настройка серверного оборудования ВКС	
	Создание "комнат" для подключения оборудования	Проект

Настройка оборудования ВКС в переговорных комнатах		
	Подключение камер	Проект
	Подключение и настройка микрофонов	Проект
	Подключение и настройка проектора	Проект
	Другое	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка		
Профилактическое обслуживание серверного и оконечного оборудования		
	Очистка от пыли	0,25
	Проверка соединений	0,25
	Другое	0,25
Настройка серверного оборудования		Проект
Решение инцидентов, связанных с настройками серверного оборудования		Проект
Обновление программного обеспечения		0,50
Консультирование пользователей по проведению ВКС		0,25
Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных		
	Проверка целостности кабельного оборудования	0,50
	Настройка альтернативных каналов связи	0,50
Негарантийный ремонт оборудования		Проект
Гарантийный ремонт оборудования		Проект
Мониторинг доступности оборудования и состояния каналов связи		Авто
Управление телефонной и факсимильной связью		
В рамках данной услуги осуществляется поддержка устройств телефонной связи, каналов связи. Поддерживаемое оборудование включает в себя аналоговые и цифровые АТС, расширения и модули, голосовые шлюзы, факс-серверы, аналоговые и цифровые модемы.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку	0,25
	Включение оборудования в сеть	0,25
	Добавление новых аппаратных модулей	0,50
	Первичная настройка оборудования	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
Профилактическое обслуживание оборудования		
	Очистка от пыли	0,25
	Проверка соединений	0,25
	Другое	0,25
Изменение настроек оборудования		
	Изменение внутренних номеров	0,25
	Изменений внешних номеров	0,25
	Настройка перенаправлений	0,25
Решение инцидентов, связанных с работой оборудования		
	Проверка соединений в случае отсутствия связи	0,25
	Замена оборудования	0,25
Обновление программного обеспечения (прошивок)		0,50
Коммутация входящих/исходящих линий		0,50
Консультирование пользователей по работе с телефонией и факсами		0,25
Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных		0,25
Негарантийный ремонт оборудования		
	Замена оборудования	0,50
	Замена частей факсов	0,50
Гарантийный ремонт оборудования		0,50
Мониторинг доступности оборудования		Авто
Управление оборудованием копирования и печати		
Выполнение основных действий с оборудованием: установка, перемещение, профилактическое обслуживание и мелкий ремонт. В рамках данной услуги поддерживается следующее оборудование: принтеры, копиры, многофункциональные устройства, факсы. По размерам оргтехника делится следующим образом:		
<ul style="list-style-type: none"> • Малая оргтехника (массой до 20 кг) • Крупная оргтехника (массой более 20 кг) 		
Инсталляция и первичная настройка		

Установка оборудования на место эксплуатации	0,25
Подключение оборудования к сети и назначение сетевого адреса	0,25
Установка параметров печати устройства	
Настройка принтсервера	0,25
Настройка на рабочих местах	0,25
Другое	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание оборудования	
Очистка от пыли	0,25
Проверка соединений	0,25
Другое	0,25
Устранение мелких неполадок в работе устройств	
Замена протяжного механизма	0,50
Замена барабана	0,50
Замена роликов	0,50
Замена лоточного оборудования	0,50
Замена лампы сканера	0,50
Замена стекла	0,50
Ремонт протяжного механизма	0,50
Ремонт роликов	0,50
Другое	0,50
Перемещение оргтехники внутри здания	
Изменение настроек печати	0,25
Изменение настроек принтсервера	0,25
Подключение к локальному компьютеру	0,25
Негарантийный ремонт оборудования	
Замена протяжного механизма	0,50
Замена барабана	0,50
Замена роликов	0,50
Замена лоточного оборудования	0,50
Замена лампы сканера	0,50
Замена стекла	0,50
Ремонт протяжного механизма	0,50
Ремонт роликов	0,50
Другое	0,50
Гарантийный ремонт оборудования	0,50
Управление программным обеспечением сетевой печати	
В рамках данной услуги осуществляется поддержка программного обеспечения управления сетевой печатью (серверная служба). Поддерживаемые устройства: сетевые принтеры, сетевые многофункциональные устройства.	
Инсталляция и первичная настройка	
Установка программного обеспечения	
Установка и настройка принтсервера	0,25
Установка драйверов	0,25
Другое	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка	
Настройка программного обеспечения	
Настройка автоподачи бумаги	0,25
Настройка подключения принтера, создание политик	0,25
Другое	0,25
Решение инцидентов в работе системы	
Переустановка/обновление драйвера на сервере	0,25
Поиск и устранение неверных настроек в ПО	0,25
Обновление программного обеспечения	0,25
Управление сетевой и персональной печатью на рабочих местах	

В рамках услуги выполняется поддержка пользовательского окружения (рабочих мест) и настройка для работы с устройствами печати. Устройства, поддерживаемые в рамках услуги: принтеры, многофункциональные устройства.		
Инсталляция и первичная настройка		
Подключение устройств к компьютеру / локальной сети		0,25
Установка драйверов устройств на рабочую станцию / сервер		0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
Решение инцидентов, возникающих при печати		
Поиск и устранение неверных настроек в ПО		0,25
Консультирование по работе с устройствами		0,25
Управление закупками (управление резервным фондом)		
Формирование резервного фонда и поддержание его в актуальном состоянии.		
Формирование списка к закупке		Проект
Осуществление закупки		0,50
Доставка закупленных материалов		0,25
Контроль расходования материальных ценностей		0,25
Управление расходными материалами		
В рамках данной услуги выполняется замена расходных материалов, учет расхода и своевременная закупка. Расходные материалы: картриджи и барабаны для лазерных и струйных принтеров, термобумага для факсов.		
Замена расходных материалов в оргтехнике		
Замена картриджа		0,25
Замена роликов		0,25
Другое		0,25
Учет расходных материалов		0,25
Закупка расходных материалов		Проект
Управление устройствами сканирования		
Поддержка сканеров (в т. ч. сетевых) на рабочих местах пользователей. Устройства, поддерживаемые в рамках услуги: сканеры, многофункциональные устройства (с возможностью сканирования).		
Инсталляция и первичная настройка		
Подключение устройств к компьютеру / локальной сети		
Коммутация сети		0,25
Первичная настройка оборудования		
Создание почтовых ящиков для отправки сканов		0,25
Создание папок для сканов		0,25
Подключение сканера к списку адресов		0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
Установка драйверов устройства		0,25
Решение инцидентов, возникающих при сканировании		0,25
Консультирование пользователей по работе с устройствами		0,25
Управление системой электронной почты (локально)		
Поддержание в рабочем состоянии системы электронной почты. Управление почтовыми ящиками пользователей и консультирование по работе с пользовательским программным обеспечением.		
Инсталляция и первичная настройка		
Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения сервера электронной почты		
Установка серверного ПО (Exchange, Postfix, Sendmail и др.)		Проект
Настройки правил работы почтовых систем		0,50
Настройка DNS		Проект
Настройка роутинга почты		Проект
Эксплуатация и техническая поддержка		
Решение инцидентов в работе системы электронной почты		
Устранение физических неполадок на серверах		0,50
Восстановление почты из бэкапа		0,25
Управление почтовыми ящиками пользователей		
Создание почтовых ящиков		0,25
Удаление почтовых ящиков		0,25

Восстановление почтовых ящиков	0,25
Бэкап почтовых ящиков	0,25
Создание групп рассылок	0,25
Создание общих почтовых ящиков	0,25
Создание сервисных почтовых ящиков	0,25
Создание потовых ящиков переговоров	0,25
Настройка сервера электронной почты	
Создание рассылок	Проект
Создание почтовых ящиков	Проект
Обновление программного обеспечения системы электронной почты	0,50
Резервное копирование данных	Авто
Консультирование по работе с электронной почтой	0,25
Мониторинг работоспособности службы	Авто
Управление облачными почтовыми системами (mail.ru, mail.yandex.ru, gmail.com и др.)	
Поддержание в рабочем состоянии системы электронной почты. Управление почтовыми ящиками пользователей и консультирование по работе с пользовательским программным обеспечением.	
Первичная настройка почтовой системы	
Базовая настройка программного обеспечения облачного сервера электронной почты	
Создание записей DNS	Проект
Создание организации и администратора организации	Проект
Настройка бэкапа	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка	
Решение инцидентов в работе системы электронной почты	0,50
Управление почтовыми ящиками пользователей	
Создание почтовых ящиков	0,25
Удаление почтовых ящиков	0,25
Создание почтовых ящиков переговоров	0,25
Создание рассылок	0,25
Удаление рассылок	0,25
Перенастройка рассылок	0,25
Настройка сервера электронной почты	
Настройка бэкапов ящиков пользователей	0,50
Настройка систем антиспама сервера	1,00
Настройка правил перенаправления	0,50
Создание поддоменов	0,50
Резервное копирование данных	0,25
Консультирование по работе с электронной почтой	0,25
Мониторинг работоспособности службы	Авто
Защита электронной почты от спама	
Обеспечение защиты серверов электронной почты от нежелательной почты путем управления программным обеспечением защиты от спама.	
Инсталляция и первичная настройка	
Установка системы защиты от спама на почтовом сервере	Проект
Настройка фильтров системы защиты от спама	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка	
Настройка фильтров системы защиты от спама	0,25
Решение инцидентов, связанных с защитой от спама	
Просачивание спама - тонкая настройка антиспама	0,50
Сопровождение систем управления базами данных	
Поддержка систем управления базами данных, а также управление базами данных — создание, изменение, удаление, модификация и т. д. Выполнение резервного копирования данных.	
Решение инцидентов в работе СУБД	
Недоступность БД	0,50
Восстановление данных в БД	0,50
Проверка консистенции БД	0,50
Восстановление прав доступа к БД	0,50
Установка и настройка клиента СУБД	0,25

Управление базами данных	0,25
Управление доступом к базам данных	
Создание пользователей	0,25
Управление правами пользователей	0,25
Удаление пользователей	0,25
Резервное копирование и восстановление баз данных	0,50
Обновление программного обеспечения СУБД	0,50
Мониторинг доступности СУБД	Авто
Мониторинг состояния баз данных	Авто
Управление серверными операционными системами	
Поддержка операционных систем семейства Windows Server и UNIX/Linux.	
Инсталляция и первичная настройка	
Инсталляция и базовая настройка серверной операционной системы	
Инсталляция	1,00
Настройка AD/LDAP	1,00
Настройка хранения файлов	1,00
Настройка домена	1,00
Эксплуатация и техническая поддержка	
Профилактическое обслуживание серверной операционной системы	
Установка обновлений	0,25
Настройка операционной системы (во время эксплуатации)	
Перенастройка дисковых массивов	1,00
Изменение параметров ОС	1,00
Решение инцидентов, возникающих в работе систем, в т. ч. восстановление работоспособности после сбоя	Проект
Обновление системы	0,50
Резервное копирование системных данных	Авто
Мониторинг доступности	Авто
Управление web-сайтами и порталами	
Поддержка программного обеспечения web-сайта / портала, управление содержимым. Поддерживаемое программное обеспечение: Microsoft Share Point, Microsoft IIS, 1С Bitrix и другое.	
Инсталляция и первичная настройка	
Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения web-сервера/портала	Проект
Эксплуатация и техническая поддержка	
Настройка программного обеспечения	Проект
Решение инцидентов в работе	
Сбой доступа к сайту	1,00
Отсутствие доступа к базам данных	1,00
Перенос сайта на новый хостинг	Проект
Обновление программного обеспечения	0,50
Управление доступом	
Управление CMS	0,25
Создание пользователей	0,25
Удаление пользователей	0,25
Смена паролей	0,25
Управление контентом	Проект
Консультирование пользователей по работе сайта/портала	0,25
Мониторинг доступности сайта/портала	Авто
Управление службой единого каталога	
Поддержка программного обеспечения службы единого каталога, в том числе управление записями каталога. Поддерживаемые системы: Microsoft Active Directory, Novel Directory.	
Эксплуатация и техническая поддержка	
Решение инцидентов в работе единого каталога	
Проверка консистентности AD	0,25
Создание новых OU	0,25
Управление элементами каталога (учетных записей, групп)	
Создание учетной записи	0,25

Модификация учетной записи	0,25
Блокировка учетной записи	0,25
Создание групповой политики	0,25
Модификация групповой политики	0,25
Распространение групповой политики	0,25
Удаление групповой политики	0,25
Создание групп	0,25
Модификация групп	0,25
Блокировка групповых доступов	0,25
Управление правилами и политиками службы единого каталога	
Создание политик	0,50
Создание правил	0,50
Модификация политик	0,50
Модификация правил	0,50
Резервное копирование данных единого каталога	Авто
Обновление программного обеспечения службы	0,50
Мониторинг работоспособности службы	Авто
Управление учетными записями службы единого каталога	
В рамках данной услуги выполняется деятельность по созданию, модификации и удалению учетных записей и групп пользователей.	
Управление учетными записями	
Создание/удаление учетных записей и групп	0,25
Изменение учетных записей	0,25
Блокировка/разблокировка учетных записей	0,25
Решение инцидентов безопасности, связанных со службой единого каталога	Проект
Управление системой терминального доступа	
Поддержка работы систем терминального доступа, предоставление доступа, публикация приложений.	
Инсталляция и первичная настройка	
Инсталляция и базовая настройка сервера терминального доступа	1,00
Эксплуатация и техническая поддержка	
Управление публикациями ПО на сервере	
Публикация приложений	0,25
Удаление опубликованного приложения	0,25
Решение инцидентов в работе системы терминального доступа	
Отсутствие доступа к терминальному серверу	0,50
Отсутствие доступа к приложениям	0,25
Приложение терминала не работает	0,25
Настройка терминальных приложений	0,50
Управление доступом к системе терминального доступа	
Выдача доступов к терминальному серверу и ПО	0,25
Отзыв доступов к терминальному серверу и ПО	0,25
Обновление программного обеспечения системы терминального доступа	0,50
Резервное копирование данных	Авто
Консультирование по работе с системой терминального доступа	
Консультация по работе терминального приложения	0,25
Обновление программного обеспечения	0,25
Мониторинг работоспособности системы	Авто
Мониторинг инфраструктуры	
Наблюдение за состоянием элементов инфраструктуры.	
Мониторинг инфраструктуры	Авто
Поддержка систем мониторинга и управления инфраструктурой	
Сопровождение системы мониторинга и управления инфраструктурой в работоспособном состоянии, добавление новых объектов.	
Решение инцидентов в работе системы	
Конфигурация дополнительных параметров мониторинга	Проект
Управление объектами (конфигурационными элементами)	0,25
Подготовка отчетности о работе систем	1,00
Обновление программного обеспечения	0,50

Управление средой виртуализации		
Управление средой виртуализации, развертывание хост-серверов, управление виртуальными машинами.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Установка и базовая настройка системы виртуализации	1,00
	Установка и базовая настройка программного обеспечения хост-сервера	0,50
Эксплуатация и техническая поддержка		
	Настройка программного обеспечения системы виртуализации	0,25
	Решение инцидентов в работе системы виртуализации и виртуальных серверов	1,00
	Управление виртуальными машинами (создание, удаление, изменение)	1,00
	Обновление программного обеспечения системы виртуализации	0,50
	Резервное копирование и восстановление виртуальных машин	0,50
	Мониторинг работоспособности среды виртуализации	Авто
Антивирусная защита серверов		
Защита серверов от вредоносных программ, а также очистка сервера от вирусов в случае заражения.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Установка антивирусного программного обеспечения на сервер	0,50
	Настройка автоматического обновления антивирусных баз	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
	Обновление антивирусных баз на сервере (вручную)	0,25
	Удаление вирусов на сервере	Проект
Централизованная антивирусная защита		
Поддержка серверов управления антивирусной защитой, обновление баз данных, отчетность. В рамках данной услуги также может быть развернут сервер централизованного обновления.		
Инсталляция и первичная настройка		
	Установка централизованной системы антивирусной защиты на сервере	0,50
	Настройка автоматического обновления антивирусных баз	0,25
Эксплуатация и техническая поддержка		
	Контроль обновления антивирусных баз на рабочих станциях и серверах	0,25
	Отчетность по состоянию антивирусной защиты и инцидентам безопасности	1,00
Защита программного обеспечения рабочих мест и серверов		
В рамках данной услуги осуществляется отслеживание и устранение уязвимостей программного обеспечения (преимущественно системного), установленного на серверы и рабочие станции пользователей.		
Отслеживание уязвимостей программного обеспечения		
	Отслеживание сообщений об уязвимостях, появляющихся на сайтах производителей ПО	1,00
	Выполнение обновления программного обеспечения	0,25
Контроль доступа в сеть Интернет		
Обеспечение контроля доступа пользователей в сеть Интернет в соответствии с политиками и правилами организации Заказчика.		
Настройка системы контроля доступа в Интернет		0,25
Решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в Интернет		
	Проверка работы VPN	0,50
	Проверка логов посещения сайтов	0,50
Отслеживание и устранение угроз, распространяющихся через сеть Интернет		Проект
Изменение прав доступа к сети Интернет		
	Настройка сервера Radius или аналогичного	1,00
	Добавление пользователей для доступа в Интернет	0,25
	Блокировка пользователей из группы доступа к Интернет	0,25
	Удаление определенных сайтов из списка доступов	0,25
	Обновление программного обеспечения системы контроля доступа в Интернет	0,25
	Отчетность об угрозах и злоупотреблениях, связанных с доступом в Интернет	1,00
Управление системами электропитания		
Поддержка в исправном состоянии оборудования электропитания: источников бесперебойного питания, генераторные установки.		
Профилактическое обслуживание оборудования		
	Очистка от пыли	0,50

Проверка емкости батарей	0,25
Замена батарей	0,50
Настройка оборудования	
Настройка сообщений о сбоях в работе систем бесперебойного питания	0,25
Решение инцидентов в работе оборудования систем бесперебойного питания	
Проверка причин отключения систем бесперебойного питания	0,25
Замена блоков аккумуляторов	0,25
Мониторинг состояния источников бесперебойного питания	Авто
Управление структурированной кабельной системой	
В рамках услуги выполняется поддержание СКС в исправном состоянии, организация новых объектов (кабелей, розеток) сети.	
Профилактическое обслуживание СКС	0,50
Работы по монтажу/демонтажу объектов СКС	
Протяжка кабеля витой пары (50 м)	0,50
Удаление кабеля витой пары (50 м)	0,50
Перепрокладка кабеля витой пары (50 м)	0,50
Протяжка кабеля оптоволокну	0,50
Перепрокладка кабеля оптоволокну	0,50
Создание розеток для подключения витой пары (RJ-45)	0,50
Перенос розетки RJ-45	0,50
Маркировка розетки RJ-45	0,25
Решение инцидентов с СКС	
Починка/замена розеток RJ-45	0,50
Поиск обрыва кабеля витой пары	0,50
Замена оборванного кабеля витой пары	0,50
Замена поврежденных RJ-45	0,25
Кроссирование и маркировка кабелей	
Кроссировка и маркировка кабеля в коммутаторной	0,25
Установка телекоммуникационных стоек и шкафов	Проект
Управление мобильной связью	
Поддержка контракта с оператором (операторами) и учет устройств мобильной связи. Устройства, поддерживаемые в рамках услуги: SIM-карты.	
Решение инцидентов в работе мобильной связи	
Диагностика сбоев телефона	0,25
Диагностика сбоев ПО	0,25
Учет устройств мобильной связи	0,25
Консультирование по работе с устройствами мобильной связи	0,25
Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования	
Осуществление ремонта оборудования Заказчика силами Исполнителя с привлечением, при необходимости, специалистов вендора.	
Логистика оборудования	Проект
Передача оборудования в сервисный центр	1,00
Контроль работ по ремонту	0,50
Возврат оборудования Заказчику	0,50
Обследование инфраструктуры	
Обследование инфраструктуры чаще всего выполняется, чтобы определить зрелость процессов инфраструктуры, оценить ее общее состояние и посчитать количество элементов инфраструктуры.	Проект
Инвентаризация оборудования инфраструктуры	
Проведение инвентаризации ИТ и телекоммуникационного оборудования.	Проект
Управление контрактами с поставщиками и вендорами	
Поддержка контрактов с поставщиками/вендорами.	
Контроль исполнения условий договоров	Проект
Решение спорных вопросов	Проект
Взаимодействие с поставщиками/вендорами от имени Заказчика	Проект
Управление оборудованием (складирование)	
Учет оборудования	
Выдача оборудования	0,25
Прием оборудования	0,25

Приложение №2 к договору № _____ от _____ 2022

Соглашение об уровне предоставляемого сервиса

1. Предмет соглашения

ООО «_____», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава с одной стороны, и ООО «Пинг-ИТ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора **Васильевой Екатерины Алексеевны**, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение об уровне предоставляемого сервиса в рамках действующего Договора об оказании услуг технической поддержки. Настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора. Данное Соглашение отменяет заключенные ранее соглашения об уровне предоставляемого сервиса, если таковые имели место.

2. Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 10:00 до 20:00 (GMT +03:00) во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

3. Метрики сервиса

Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса:

- 3.1 Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на адрес help@ping-it.ru, _____ или регистрации заявки через web-форму или мобильное приложение.
- 3.2 Время решения – время, прошедшее с момента фактического начала работ над заявкой до ее закрытия. Временем начала работы над заявкой считается момент изменения статуса заявки с «Открыта» на «В работе». Временем решения заявки считается момент отправки Исполнителем сообщения, подтверждающего закрытие заявки и переход ее в статус «Решена». Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 72 часов с момента поступления от Исполнителя уведомления о выполнении заявки. В противном случае заявка считается успешно выполненной и переходит в статус «Закрыта» автоматически. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка на обслуживание.
- 3.3 Время жизни инцидента – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента закрытия заявки на обслуживание.

4. Уровни сервиса

Сервис, предоставляемый Исполнителем, делится на категории в соответствии с установленными значениями метрик:

Табл. 1. Уровни предоставляемого сервиса

Наименование уровня сервиса	Время реакции на обращение	Максимальное время приезда инженера на объект (при невозможности выполнения заявки дистанционно)
Низкий	30 минут	До 10 часов
Стандарт	30 минут	4 часа
Высокий	15 минут	2 часа

Исполнитель:
ООО «Пинг-ИТ»

Генеральный директор

_____/Васильева Е. А./

«_____» _____ 2022 г.

Заказчик:
ООО «_____»

Генеральный директор

_____/_____/

«_____» _____ 2022 г.

Приложение №3 к договору № ____/____ от _____.2022

Соглашение об выборе Тарифного Плана

1. **Предмет соглашения**

ООО «_____», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава с одной стороны, и ООО «Пинг-ИТ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора **Васильевой Екатерины Алексеевны**, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение выборе Тарифного Плана (далее ТП) в рамках действующего Договора об оказании услуг технической поддержки. Настоящий документ определяет объем и сроки пакетов услуг, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора. Данное Соглашение отменяет заключенные ранее соглашения выборе ТП, если таковые имели место.

2. **Объем ТП**

Стороны договорились о выборе Заказчиком Тарифного Плана «Абонемент 1» - стоимость пакета 30 000 (Тридцать тысяч) рублей ежемесячно по оптовым специальным ценам данного тарифа Исполнителя в соответствии с Приложением 1 к Договору.

3. **Срок действия ТП**

Стороны установили 01 декабря 2022 датой начала действия ТП, при условии своевременной оплаты услуг Заказчиком.

Исполнитель:
ООО «Пинг-ИТ»

Генеральный директор

_____/Васильева Е. А./

«___» _____ 2022 г.

Заказчик:
ООО «_____»

Генеральный директор

_____/_____/

«___» _____ 2022 г.

СОГЛАШЕНИЕ

О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Москва _____ 2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью «_____» (именуемое далее – «Клиент») в лице генерального директора _____, с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью «Ping-IT» (именуемое далее – «Провайдер») в лице генерального директора Васильевой Екатерины Алексеевны, с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона»,

заключили настоящее Соглашение о конфиденциальности («Соглашение») на нижеследующих условиях:

1. Определения

1.1. **«Разрешенная цель»** - проведение Клиентом IT-консалтинга

1.2. **«Конфиденциальная информация»** – любая информация, которая:

- (i) передается Раскрывающей стороной, ее работниками, уполномоченными представителями и консультантами, а также третьими лицами, до или после подписания настоящего Соглашения, Принимающей стороне, ее работникам, уполномоченным представителям или консультантам в любой форме, в том числе, помимо прочего, в письменной, визуальной или электронной форме, на магнитном носителе или в цифровом формате, в том числе на электронных носителях, либо раскрывается в устной форме как конфиденциальная, о чем Раскрывающей стороной делается устное уведомление;
- (ii) в отношении которой Раскрывающая сторона предпринимает все необходимые меры для обеспечения ее конфиденциальности.

CONFIDENTIALITY

AGREEMENT

Moscow _____ 2022

Limited Liability Company «_____», (hereinafter referent to as the "Client"), in the person of _____, on the one hand, and

Limited Liability Company «Ping-IT» (hereinafter referent to as the "Provider"), in the person of Vasilyeva Ekaterina Alekseevna, on the other hand,

jointly referred to as "Parties", and separately referred to as "Party",

have executed this confidentiality agreement (the "Agreement") as follows:

1. Definitions

1.1. **Permitted Purpose** IT consulting by Client.

1.2. **Confidential information** shall include all information which:

- (i) is disclosed to the Recipient Party, its employees, authorized representatives and advisers by the Disclosing Party, its employees, authorized representatives and advisers or other third parties, before or after concluding this Agreement, in any form including, without limitation, in writing or in visual or electronic form or in magnetic or digital form, (including electronic media), or is disclosed verbally and determined as confidential by the Disclosing Party by verbal notification;

1.3. **"Раскрывающая сторона"** - Сторона, передающая Конфиденциальную информацию.

1.4. **"Принимающая сторона"** - Сторона, получающая Конфиденциальную информацию.

1.5. Не является Конфиденциальной информация, которая:

- (i) была на законном основании известна Принимающей стороне на момент передачи такой информации Раскрывающей стороной, или
- (ii) являлась общеизвестной и / или публично доступной на момент ее передачи Раскрывающей стороной, или
- (iii) не может быть отнесена к конфиденциальной в соответствии с применимым законодательством.

1.6. **Персональные данные.** Раскрывающая сторона гарантирует, что она предприняла все необходимые действия для обеспечения соблюдения прав лиц, чьи персональные данные она может передать Принимающей стороне по настоящему Соглашению, в том числе:

(а) уведомила указанных лиц об обработке их персональных данных, о целях и основаниях обработки данных, а также о предполагаемых пользователях данных и получила их согласие указанных лиц на такую обработку;

(б) предоставила указанным лицам информацию о Принимающей стороне как об операторе, осуществляющем обработку их персональных данных.

Раскрывающая сторона гарантирует, что обладает правом на передачу персональных данных Принимающей стороне и что последняя вправе обрабатывать полученные персональные данные. Раскрывающая сторона возместит Принимающей стороне все убытки и расходы, понесенные в связи с невыполнением Раскрывающей стороной обязательств, предусмотренных настоящим пунктом.

2. Использование Конфиденциальной информации

2.1. Конфиденциальная информация может использоваться Принимающей стороной исключительно в пределах Разрешенной цели.

2.2. С учетом Разрешенной цели Раскрывающая сторона обязана передавать Конфиденциальную информацию, которая является действительной, достоверной и полной. Принимающая сторона использует

(ii) in respect of which the Disclosing Party affirms its undertaking of all necessary measures to ensure its confidentiality.

1.3 **Disclosing Party** shall mean a Party disclosing Confidential information.

1.4. **Recipient Party** shall mean a Party receiving Confidential information.

1.5. Information will be deemed to be not confidential if:

(i) it was on legal grounds known to the Recipient Party upon disclosure of such information by the Disclosing Party, or

(ii) it is widely known and/or constitutes publicly available information at the moment it is disclosed or provided by the Disclosing Party, or

(iii) is not capable of being classified as confidential under law.

1.6. **Personal data.** The Disclosing Party herewith guarantees that it undertook all necessary measures to ensure compliance with the rights of persons' whose personal data it may disclose to the Recipient Party under this Agreement, specifically:

(i) the said persons received prior notice of the organizations' intentions for any processing of their personal data, the purpose and reason for processing the data, the expected users of the data, and confirm they obtained the specified individuals consent for such processing;

(ii) provided the said persons with information about the Recipient Party as the nominated personal data processor.

The Disclosing Party herein guarantees that it is authorized to transfer the personal data to the Recipient Party and that the latter may process such personal data, in compliance with pre-agreed parameters. The Disclosing Party shall compensate the Recipient Party for any losses and expenses incurred in connection with the Disclosing Party's failure to fulfil the obligations stipulated in the clause above.

2. Use of Confidential information

2.1. Confidential Information may be used by the Recipient Party only within the framework of the pre-agreed Permitted Purpose.

2.2. With due consideration for the Permitted Purpose the Disclosing Party shall provide confidential information which is valid, authentic, reliable and complete. The Recipient Party shall rely on the integrity of the Disclosing Party and use such

полученную Конфиденциальную информацию в пределах Разрешенной цели, не подвергая ее проверке.

3. Раскрытие Конфиденциальной информации

3.1. Принимающая сторона вправе раскрывать Конфиденциальную информацию без получения предварительного согласия Раскрывающей стороны следующим лицам:

- (i) своим работникам и уполномоченным представителям для использования в пределах Разрешенной цели;
- (ii) своим страховщикам и адвокатам, привлекаемым в случае потенциального или фактического спора, связанного с настоящим Соглашением;
- (iii) субподрядчикам и консультантам, привлекаемым для Разрешенной цели, при условии, что: а) Принимающая сторона уведомит указанных лиц о конфиденциальном характере передаваемой им информации; б) они будут предпринимать надлежащие меры по обеспечению конфиденциальности полученной информации;
- (iv) третьим лицам, предоставляющим Клиенту необходимые для Разрешенной цели услуги, которые могут получить доступ к Конфиденциальной информации, при условии, что такие третьи лица приняли на себя обязательство не разглашать Конфиденциальную информацию и каждый их сотрудник, который может иметь доступ к Конфиденциальной информации, подписал отдельное письмо-обязательство не разглашать Конфиденциальную информацию;
- (v) государственным органам, уполномоченным в соответствии с применимым законодательством запрашивать такую информацию на основании запроса, при этом Принимающая сторона обязана до раскрытия Конфиденциальной информации в соответствии с запросом уведомить Раскрывающую сторону об этом и о той Конфиденциальной информации, раскрытие которой требуется в соответствии с вышеуказанным запросом, если такое уведомление не противоречит законодательству; в случае если уведомление Раскрывающей стороны до раскрытия Конфиденциальной информации невозможно, то Принимающая сторона обязана уведомить Раскрывающую сторону о поступившем запросе, как только это станет возможно.

3.2. Информация, полученная в рамках настоящего Соглашения, не может быть раскрыта Принимающей стороной никакому третьему лицу, не указанному в пункте 3.1 настоящего Соглашения, без получения предварительного письменного согласия Раскрывающей стороны.

4. Охрана Конфиденциальной информации

4.1. Принимающая сторона обязуется обеспечивать конфиденциальность любой раскрываемой ей Конфиденциальной информации разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, передовой практикой

confidential information without verifying it in advance of any processing.

3. Disclosure

3.1. The Recipient Party shall have the right to disclose confidential information (without first receiving preliminary consent from the Disclosing Party) to the following persons:

- (i) employees and any pre-authorized representatives of the Disclosing Party, for use strictly within the parameters of the framework of the Permitted Purpose;
- (ii) insurers and legal advisors engaged in a potential or actual dispute connected with this Agreement;
- (iii) subcontractors and consultants who have any professional direct relationship to the Permitted Purpose, provided that
 - a) the above persons will be informed by the Recipient Party of the confidential nature of the information conveyed;
 - b) these persons will take appropriate measures guaranteeing the confidentiality of the information received.
- (iv) IT and other services providers of Client that may have access to Confidential Information, shall accept their contractual obligations to preserve the integrity of such Confidential Information. Additionally, each employee of such service providers that may have access to Confidential information shall undertake personal obligation to preserve the integrity of such Confidential Information;
- (v) state authorities authorized under law to request access to such information. In such instances, prior to such disclosure, the Recipient Party shall be obliged to notify the Disclosing Party about the nature of the request and the confidential information to be disclosed under the request, provided such notification is not prohibited under law; if such prior notification is not possible, the Recipient Party shall notify the Disclosing Party about such request as soon as possible.

3.2. The Recipient Party will not, under any circumstances, provide access to confidential information received from the Disclosing Party under this Agreement to any other third party not listed in item 3.1 hereof without prior written consent from the Disclosing Party.

4. Protection of confidential information

4.1. The Recipient Party shall confirm that it will take all reasonable and adequate measures to protect the confidentiality of such confidential information disclosed to it, in keeping with professional standards, best practice, and the requirements of law.

ведения бизнеса и требованиями применимого законодательства.

4.2. Принимающая сторона проинформирует своих работников, которым раскрывается Конфиденциальная информация, об обязательствах Принимающей стороны в соответствии с настоящим Соглашением и обязуется обеспечить соблюдение ими положений режима конфиденциальности в отношении Конфиденциальной информации, передаваемой в рамках настоящего Соглашения.

4.3. Принимающая сторона обязана незамедлительно уведомить Раскрывающую сторону о допущенном Принимающей стороной или ставшем известным Принимающей стороне факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании Конфиденциальной информации.

5. Права собственности

5.1. Раскрывающая сторона остается обладателем Конфиденциальной информации и собственником материальных носителей, содержащих Конфиденциальную информацию, передаваемых Принимающей стороне. Настоящее Соглашение, передача Конфиденциальной информации и материальных носителей, содержащих Конфиденциальную информацию, по настоящему Соглашению не означает передачу Принимающей стороне каких-либо прав на Конфиденциальную информацию и указанные материальные носители.

6. Способы передачи информации и документов

6.1. В рамках настоящего Соглашения Стороны могут использовать средства электронной связи и осуществлять обмен информацией по согласованным адресам электронной почты. Поскольку любые предпринятые меры электронной защиты не гарантируют абсолютную защиту информации от повреждения или перехвата, а также от иных возможных негативных последствий, Сторона, не желающая принимать риски, связанные с электронным способом обмена информацией, обязана письменно уведомить об этом другую Сторону.

6.2. Ни одна из сторон настоящего Соглашения не несет ответственности за любые негативные последствия, причиной которых явилось использование средств электронной связи и хранение Конфиденциальной информации в электронных базах данных Сторон, за исключением случаев, когда Сторона была надлежащим образом уведомлена об отказе другой Стороны от использования такого способа передачи и хранения информации.

4.2. The Recipient Party shall advise its employees to whom confidential information is disclosed of their contractual obligations hereunder and shall undertake to ensure their compliance with the confidentiality obligations with respect to the confidential information conveyed under this Agreement.

4.3. The Recipient Party shall immediately notify the Disclosing Party of any instances of unauthorized disclosure made by the Recipient Party, or any threat of unauthorized use or receipt of confidential information.

5. Ownership of information

5.1. The Disclosing Party shall permanently remain the owner of confidential Information and the owner of the data carriers containing confidential Information transferred to the Recipient party under this Agreement. Within this Agreement, any disclosure of confidential Information or transfer of the data carriers containing confidential information hereunder shall not mean the transfer by the Recipient Party of any right with regard to the confidential information and such data carriers.

6. Information/Document Exchange

6.1. Within the framework of the Agreement the Parties agree to the use of electronic mail for information exchange only to any pre-agreed email addresses. Accepting that no electronic security measures can completely guarantee safeguarding information from damage or interception (as well as from other potential adverse consequences), if any party to this agreement refuses to accept potential risks connected with electronic means of communication, they shall notify the other Party to this effect in writing.

6.2. Neither party to this agreement shall be liable for any negative consequences arising from the use of electronic media and storage of the confidential information in electronic databases of the Parties, except for those instances when the transmitting Party was duly notified that the receiving Party refused to accept potential risks related to electronic communication and storage.

6.3. Стороны согласились, что обмен информацией будет производиться по следующим электронным адресам Сторон:

Для Клиента:

- [REDACTED]

Для Провайдера:

- welcome@lococo.ru
- a.nikolaenko@lococo.ru

Любые дополнительные электронные адреса, которые будут необходимы представителям Сторон для коммуникации на постоянной или временной основе, должны быть согласованы Сторонами в письменной форме в виде приложения к настоящему Соглашению.

7. Возврат и уничтожение

7.1. Раскрывающая сторона вправе в любой момент в течение срока действия настоящего Соглашения потребовать от Принимающей стороны:

- возврата оригиналов документов и иных материальных носителей, содержащих Конфиденциальную информацию и переданных Принимающей стороне по настоящему Соглашению;
- незамедлительного уничтожения материальных носителей, на которых Конфиденциальная информация была передана Принимающей стороне.

При этом Принимающая сторона вправе изготавливать себе достаточное количество копий Конфиденциальной информации на любых носителях информации для использования в Разрешенных целях и обязуется обеспечить их конфиденциальность в течение всего срока, указанного в пункте 9.1 настоящего Соглашения, либо до момента уничтожения таких копий Принимающей стороной.

8. Ответственность

8.1 В случае нарушения Принимающей стороной положений настоящего Соглашения Принимающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне причиненные убытки в пределах суммы реального ущерба, но не более 3 000 000 (трех миллионов) рублей. Понесенный ущерб подлежит доказыванию Раскрывающей стороной.

9. Срок действия Соглашения

9.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами. Обязательства Сторон по обеспечению конфиденциальности Конфиденциальной информации действуют в течение 3 (трех) лет с момента получения соответствующей информации.

10. Решение споров. Применимое право.

6.3. The Parties to this agreement agree that the exchange of information shall be made to the following e-mail addresses of the Parties:

For the Client:

- [REDACTED]

For Provider:

- welcome@lococo.ru
- a.nikolaenko@lococo.ru

Any additional e-mail addresses deemed necessary, on either a permanent or temporary basis, shall be approved in writing by authorized personnel from both parties to this agreement.

7. Return or Destruction

7.1. The Disclosing Party is entitled to request at any time during the term of this Agreement that the Recipient Party:

- return any original copies or data carriers containing confidential Information provided to the Recipient Party under this Agreement;
- immediately provide written instructions to destroy data carriers on which confidential Information was conveyed to the Recipient Party.

Herewith the Recipient Party is entitled to make a sufficient number of copies of the confidential information on any data carrier for use within the scope of the Permitted Purpose and shall keep such copies confidential within the period specified in item 9.1 of this Agreement or until the moment when the Recipient Party destroys such copies.

8. Liability

8.1. If the Recipient Party violates the provisions of this Agreement, it shall compensate the Disclosing Party for the lesser of the amount of real damages or 3 000 000 (three million) rubles. The actual damages must be proved in advance by the Disclosing Party.

9. Term of the Agreement

9.1. This Agreement comes into force upon signing by both Parties. The Parties' confidentiality obligations shall remain in force for 3 (three) years from the moment of receipt of the relevant information.

10. Dispute resolution and governing law

10.1. Отношения Сторон по настоящему Соглашению регулируются правом Российской Федерации.

10.1. The governing law of the Agreement is Russian law.

10.2. При возникновении разногласий между Сторонами в связи с настоящим Соглашением, а также разногласий, связанных с заключением, изменением, расторжением или действительностью Соглашения, Стороны предпримут меры для их внесудебного урегулирования путем двусторонних переговоров. Если в течение 60 дней с момента получения уведомления о возникновении разногласия, содержащего указание на предмет и основание спорного требования, Стороны не достигнут соглашения касательно данного разногласия в письменной форме, заинтересованная Сторона может обратиться за судебным разрешением спора в Арбитражный суд г. Москвы.

10.2. In the event of there being any disputes between the Parties related to the Agreement (including disputes regarding the execution, amendment, termination or validity of the Agreement), the Parties shall take measures to settle them out-of-court through bilateral negotiations. If a written settlement of the dispute is not reached by the Parties within 60 days after receiving notification of the dispute, which shall contain a description of the subject and grounds for such dispute, the Party concerned may apply to the Moscow Arbitrazh Court in order to try and resolve the dispute legally.

11. Прочие положения

11. Miscellaneous

11.1. Раскрывающая сторона настоящим заявляет и гарантирует, что она обладает законным правом и полномочиями на передачу Конфиденциальной информации Принимающей стороне.

11.1. The Disclosing Party hereby represents and guarantees that it has the legal right and authority to disclose confidential Information to the Recipient Party.

11.2. Принимающая сторона не должна использовать фирменное наименование и товарные знаки Раскрывающей стороны без предварительного письменного согласия Раскрывающей стороны.

11.2. The Recipient Party shall not use the firm name and trademarks of the Disclosing Party without prior written consent from the Disclosing Party.

11.3. Принимающая сторона обязана направить письменное уведомление Раскрывающей стороне в случае реорганизации или ликвидации Принимающей стороны.

11.3. The Recipient Party shall notify the Disclosing Party in writing in the event of the reorganization or liquidation of the Recipient Party.

11.4. Все поправки и изменения к настоящему Соглашению совершаются в письменной форме, подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон и оформляются в виде приложения. Любые приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемой частью.

11.4. Any amendments to this Agreement shall be made in advance in writing, signed by authorized representatives of both Parties using appendices. Any appendices to this Agreement are considered to be integral parts.

11.5. Все переговоры и переписка, относящиеся к предмету и условиям Соглашения и имевшие место до его подписания Сторонами, утрачивают силу с момента вступления в силу настоящего Соглашения.

11.5. Any negotiations and correspondence about the subject or terms of this Agreement that took place prior to its signing by the Parties become invalid after this Agreement comes into force.

11.6. Уведомления, предусмотренные настоящим Соглашением, считаются направленными надлежащим образом, если они оформлены в письменном виде и направлены по соответствующим адресам, указанным ниже, заказным письмом с уведомлением о вручении, курьером или курьерской службой.

11.6. All notifications in connection with this Agreement shall be in writing and shall be delivered to the address specified below by registered mail, by hand or using courier services.

11.7. Настоящее Соглашение о неразглашении информации составлено на русском и английском языках по одному экземпляру для каждой Стороны. В случае любых расхождений между текстами на английском и русском языках, преимущественную силу имеет текст на русском языке.

11.7. This Confidentiality Agreement is executed in Russian and English. In the event of there being any discrepancy between the English and the Russian texts, the Russian text shall prevail.

12. Подписи Сторон / Parties' Signatures

ООО «_____» / LLC «_____»

Адрес / Address: _____ / _____

Регистрационная информация / Incorporation details

ОГРН / PSRN: _____

ИНН / INN: _____

_____ / _____

ООО «Пинг-Ит / LLC «Ping-IT»

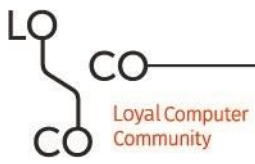
Адрес / Address: 119602, РФ, Москва, ул. Академика Анохина, д. 2, корпус 7/
p.7, 2, Akademika Anokhina str., Moscow, 119602, Russian Federation

Регистрационная информация / Incorporation details

ОГРН / PSRN: 1197746338602

ИНН / INN: 9729284861

Васильева Екатерина Алексеевна / Vasilyeva Ekaterina Alekseevna



119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д.2, к. 7

lococo.ru

ООО "Пинг-ИТ", ИНН: 9729284861, КПП: 772901001, ОГРН: 1197746338602
+7 (495) 190-74-70