

**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 Исполнитель принимает на себя затраты по организации системы мониторинга ИС Заказчика.
- 1.3 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](mailto: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 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.
- 3.5 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 составляет:

4.1.1 **4 000 (четыре тысячи) рублей** в месяц на каждый физический сервер Заказчика;

4.1.2 **3 500 (три тысячи пятьсот) рублей** в месяц на каждый виртуальный сервер Заказчика.

4.1.3 Цена каждого обслуживаемого рабочего места сотрудников Заказчика рассчитывается исходя из следующей тарифной сетки в зависимости от количества обслуживаемых мест и количества месяцев единовременной оплаты:

Кол-во пользователей	Цена за 1 пользователя при оплате за		
	1 месяц	6 месяцев	12 месяцев
1 - 5	3 000,00 Р	2 550,00 Р	2 250,00 Р
6 - 10	2 700,00 Р	2 250,00 Р	1 950,00 Р
11 - 20	2 400,00 Р	1 950,00 Р	1 650,00 Р
21 - 50	2 100,00 Р	1 650,00 Р	1 350,00 Р
51 - 100	1 800,00 Р	1 350,00 Р	1 050,00 Р
101 и более	1 500,00 Р	1 050,00 Р	750,00 Р

4.1.4 НДС не применяется в связи с применением Исполнителем Упрощенной Системы Налогообложения

4.1.5 Неиспользованные работы/услуги, входящие в абонентскую плату на следующий период не переносятся.

4.2 Стоимость дополнительных работ.

4.2.1 Стоимость работ по администрированию продуктов Atlassian, девопсу, администрированию систем на основе Unix составляет **3000 (три тысячи) рублей за один час**, если иное не согласовано Сторонами 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.

4.2.2 Стоимость работ по техническому обслуживанию, выходящих за рамки «Перечня мероприятий по технической поддержке ИС Заказчика» (Приложение №1 к Договору) - определяется из расчета **2000 (две тысячи) рублей за один час**, если иное не согласовано Сторонами 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.

4.2.3 Коэффициент за работу специалистов Исполнителя в нерабочее время – 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.

4.3 Плата за услуги технической поддержки ИС вносится ежемесячно авансом за текущий месяц оказания услуг **не позднее 10 (десятого) числа текущего месяца**, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счета.

4.4 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.

- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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 2000 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 формирования заявки на исправление неисправности. Неполный рабочий час тарифицируется как полный.
- 4.8 Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора. Исполнитель обязуется известить Заказчика о таких изменениях не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента вступления в силу изменений путем отправки сообщения на электронную почту Заказчика.
- 4.9 В случае несогласия с изменениями условий настоящего Договора Заказчик обязан направить Исполнителю уведомление о его расторжении до вступления в силу соответствующих изменений. При этом Договор считается расторгнутым со дня вступления в силу указанных изменений. В случае отсутствия уведомления от Заказчика в указанный срок, изменения считаются принятыми Заказчиком и Договор продолжает действовать с новыми условиями.

## 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 [ ] 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 [ ]. 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 расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 30 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, затрагивающих 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:

от Исполнителя:

Николаенко Александр

[a.nikolaenko@lococo.ru](mailto:a.nikolaenko@lococo.ru)

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

Приложения:

1. Перечень мероприятий по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика.
2. Соглашение об уровне предоставляемого сервиса

**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

Банковские реквизиты:

Расчетный счет:  
40702810302500089985

Банк:

ТОЧКА ПАО Банка «ФК Открытие»

Корр.счет банка:  
30101810845250000999

БИК банка:  
044525999

Тел.:

8(495)190-74-70

+7(916)687-6491

e-mail: [welcome@lococo.ru](mailto: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./

\_\_\_\_\_/ /

«    »      2022 г.

«    »      2022 г.

Приложение №1 к договору № \_\_\_/\_\_\_ от \_\_\_\_\_.2022

## Перечень мероприятий

### по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика

1. Исполнитель выполняет в рабочее время (п.2 Приложения 2 к Договору), по поручению Заказчика, следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой существующей ИТ-инфраструктуры:

- 4 плановых выезда в месяц для поддержания работоспособности ИС Заказчика
- Неограниченное количество экстренных выездов, необходимых для восстановления работоспособности ИС Заказчика.
- Поддержка рабочих мест:
  - Установка/Настройка ПО
  - Установка/Настройка ОС
  - Резервное копирование/Восстановление из резервной копии
  - Подключение/Настройка периферии
  - Обновление ОС/ПО
  - Консультации
  - Профилактическое обслуживание
  - Перемещение рабочего места
  - Восстановление работоспособности ОС/ПО
- Поддержка оргтехники
  - Контроль состояния оборудования
  - Консультация
  - Подключение/Настройка
  - Восстановление работоспособности
  - Замена картриджей
  - Диагностика неисправностей
  - Установка/Настройка/Обслуживание принтсервера
- Поддержка серверного оборудования
  - Профилактическое обслуживание
  - Восстановление работоспособности оборудования
- Администрирование серверов
  - Установка/настройка ОС
  - Управление правами доступа
  - Создание/Изменение/Удаление учетных записей пользователей
  - Обновление ОС/ПО
  - Восстановление работоспособности оборудования/ОС
  - Резервное копирование/Восстановление из резервной копии
  - Консультация
- Администрирование службы каталогов (MS AD) и/или (OpenLDAP)
  - Добавление рабочей станции /сервера в домен
  - Изменение членства в группах
  - Контроль состояния сервиса
  - Организация /Структурирование разделов
  - Создание/Изменение групповых политик
  - Создание/Изменение/Удаление групп безопасности /распространения



- Создание/Изменение/Удаление учетных записей пользователей
  - Установка/Настройка службы каталогов
  - Резервное копирование /Восстановление из резервной копии
  - Восстановление работоспособности службы каталогов
  - Восстановление работоспособности DNS
  - Администрирование почтовых служб
    - Восстановление работоспособности службы
    - Консультация
    - Настройка спам фильтров
    - Обновление ПО
    - Резервное копирование/ Восстановление из резервной копии
    - Создание/Изменение/Удаление почтовых ящиков
    - Создание/Изменение/Удаление иных почтовых объектов (общие адреса, рассылки)
    - Управление правами доступа к почтовым ящикам и группам
    - Установка/Настройка/Обучение ПО
  - Сетевое администрирование
    - Настройка оборудования/служб
    - Контроль состояния оборудования
    - Восстановление работоспособности оборудования
    - Консультация
  - Обслуживание телефонии АТС/IP
    - Установка/Настройка аппаратов/ПО/Служб телефонии
    - Профилактическое обслуживание
    - Восстановление работоспособности оборудования/ПО
    - Консультация
  - Обслуживание видеонаблюдения
    - Контроль состояния оборудования
    - Восстановление работоспособности оборудования и ПО
    - Консультация
  - Антивирусная защита
    - Установка/Настройка ПО
    - Обновление ПО
    - Проверка системы на наличие зловредного ПО
    - Очистка от вирусов
    - Консультация
  - Подбор, организация закупки оборудования, комплектующих, ПО
2. Работы, связанные с расширением или модернизацией структуры ИС Заказчика, не входят в перечень работ по абонентскому обслуживанию. При необходимости проведения такие работы предварительно согласовываются и оплачиваются в отдельном порядке в соответствии с Договором (п. 4.2.2.). К таким работам относятся:
- Сборка/Модернизация /Ремонт рабочих станций
  - Перемещение рабочего места за пределы здания
  - Перезаправка картриджей
  - Физический ремонт оргтехники
  - Первичная установка/настройка принтсервера на основе Linux
  - Монтаж/демонтаж/перемещение серверного оборудования
  - Монтаж проводки, установка розеток
  - Монтаж/демонтаж сетевого оборудования

Монтаж/демонтаж телефонного оборудования  
Монтаж/демонтаж оборудования системы видеонаблюдения  
Первичная настройка оборудования/установка ПО системы видеонаблюдения  
Доставка, разгрузка/погрузка закупленного оборудования

3. К работам по осуществлению технической поддержки не относятся работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика. В частности, сотрудникам Исполнителя запрещено в рамках абонентской технической поддержки выполнять по поручению сотрудников Заказчика такие работы как:

- Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами с использованием офисных приложений типа MS Word, MS Excel, MS PowerPoint и подобных им;
- Создание и редактирование графических, аудио- и видео-файлов, флэш-презентаций и прочих медиа-файлов;
- Редактирование наполнения и верстка web-сайтов, в том числе с использованием CMS;
- Написание и отправка сообщений по электронной почте, ведение переписки от имени сотрудников Заказчика;
- Поиск информации в сети Интернет;
- Запись компакт-дисков и копирование информации на внешние накопители;
- Распечатывание и сканирование документов, изготовление ксерокопий документов;
- Ремонт и обслуживание оборудования, не относящегося к ИС заказчика;
- Выполнение погрузочно-разгрузочных работ;
- Перестановка мебели;
- Выполнение курьерских поручений, кроме передачи Исполнителю документов, связанных с исполнением настоящего договора.

В случае необходимости оказания подобных услуг, тарифы и сроки согласовываются Заказчиком и Исполнителем в отдельном порядке.

**Исполнитель:**  
ООО «Пинг-Ит»

**Заказчик:**  
ООО «          »

\_\_\_\_\_/Васильева Е.А./

\_\_\_\_\_/          /

«  »    2022 г.

«  »    2022 г.

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@lococo.ru](mailto:help@lococo.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./

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**Заказчик:**  
ООО «\_\_\_\_\_»

Генеральный директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.