

Договор-оферта

на Информационно-Техническую Поддержку компьютерных систем

г. Сочи

Редакция вступает в силу с момента опубликования на официальном web-сайте Исполнителя: www.service.alpha-soft.ru

Настоящий Договор является предложением (далее - «Оферта», в соответствии со ст.435 Гражданского Кодекса РФ) **Индивидуального предпринимателя Силантьевой Оксаны Алексеевны**, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, юридическим или физическим лицам и индивидуальным предпринимателям, именуемым в дальнейшем **Заказчик**, заключить Договор на Информационно-Техническую Поддержку компьютерных систем (далее - «Договор»).

Договор содержит все существенные условия Договора на Информационно-Техническую Поддержку компьютерных систем. Акцепт настоящей Оферты равносителен заключению Договора в письменной форме.

1. Заключение договора

- 1.1. Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, вступает в силу с момента размещения на сайте Исполнителя.
- 1.2. Акцептом данной оферты Стороны признают оплату Счет-заказа (п.3 ст.438 ГК РФ) на Информационно-Техническую Поддержку компьютерных систем со стороны Заказчика. Совершая акцепт Договора, Заказчик полностью и безоговорочно принимает изложенные в нем условия.
- 1.3. Принимая условия Оферты, Заказчик подтверждает, что надлежащим образом ознакомлен и согласен с положениями, требованиями и ограничениями Договора.
- 1.4. С момента оплаты Счет-заказа, Договор считается заключенным с двух сторон. Лицо, чьи реквизиты указаны в Счет-заказе, именуемый в дальнейшем Заказчик, становится стороной Договора и приобретает права и обязанности в соответствии с условиями Договора и действующими законами Российской Федерации.

2. Предмет договора.

- 2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать услуги по ежемесячному обслуживанию, консультациям по работе и поддержанию работоспособности (далее «услуги», «работы», «техническая поддержка», «обслуживание») компьютерных систем (программного обеспечения, автоматизированных рабочих мест и оборудования), принадлежащих Заказчику на праве собственности или пользования, в объеме и порядке, предусмотренными Договором.
- 2.2. В обслуживание по Договору входят работы и услуги по тарифу, который указан в Счет-заказе, условия по которому содержатся в Приложении №1.
- 2.3. Компьютерные системы, обслуживаемые по Договору, согласовываются сторонами перед началом оказания услуг по Договору, по форме указанной в Приложении №2.
- 2.4. В услуги по Договору не входят:
 - 2.4.1. услуги и работы, не входящие в тариф;
 - 2.4.2. сверхурочные работы в выходные, праздничные дни или нерабочее время, если иное не предусмотрено в выбранном тарифе;
 - 2.4.3. услуги и работы по обслуживанию компьютерных систем, не входящих в Договор;
- 2.5. Работы и услуги, не входящие в услуги по Договору, оплачиваются согласно Прайс-Листа Исполнителя.
- 2.6. Необходимое для выполнения работ по Договору оборудование, комплектующие, программное обеспечение и расходные материалы Заказчик приобретает самостоятельно либо у сторонних организаций, по согласованию с Исполнителем, либо у Исполнителя в рамках отдельных соглашений или согласно п.6.12.

3. Стоимость и порядок расчетов.

- 3.1. Стоимость услуг Исполнителя (далее «абонентская плата»), согласно тарифу, указана в Счет-заказе.
 - 3.1.1. Размер абонентской платы зависит от состава обслуживаемых компьютерных систем и местоположения объектов Заказчика.



- 3.1.2. Существенное изменение количества и/или типа обслуживаемых компьютерных систем, а также смена местоположения объектов Заказчика, может являться основанием для изменения тарифа и соответствующей абонентской платы по требованию любой из сторон.
- 3.2. Расчеты по абонентскому обслуживанию производятся Заказчиком не позднее 5-го (пятого) числа оплачиваемого месяца. В случае неполучения оплаты за обслуживание до 10-го (десятого) числа оплачиваемого месяца Исполнитель в праве прекратить выполнение обслуживания по Договору до момента поступления оплаты в полном объеме:
 - 3.2.1. Абонентская плата выплачивается Заказчиком ежемесячно в течение всего срока Договора, вне зависимости от фактического объема услуг, оказанных Исполнителем в оплачиваемом месяце.
 - 3.2.2. Оплата оказанных Исполнителем услуг, не входящих в обслуживание работ по Договору, производится в течение 3-х (трех) дней с момента получения Заказчиком счета от Исполнителя.
- 3.3. Исполнитель вправе изменить Прайс-Лист в одностороннем порядке без предупреждения Заказчика. Изменения в Прайс-Листе Исполнителя обратной силы не имеют.
- 3.4. Оплата услуг и работ в соответствии с обновленным Прайс-Листом означает принятие Заказчиком измененного условия о цене.
- 3.5. Все платежи по Договору производятся в рублях. Датой оплаты услуг со стороны Заказчика является дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя.
- 3.6. Оплата услуг осуществляется Заказчиком на основании Счет-заказа.
- 3.7. Исполнитель вправе потребовать предоплату за свои услуги и работы, не входящих в обслуживание работ по Договору, в размере до 100% от их оценочной стоимости.

4. Обязанности Исполнителя.

- 4.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги и выполнять работы, объем и содержание которых определяется согласно Счет-заказа в течение согласованного с Заказчиком срока.
- 4.2. Сроки реакции Исполнителя на заявки Заказчика на выполнение работ указаны в Приложении №1 к Договору.
- 4.3. Для оказания услуг по Договору Исполнитель выполняет плановые и срочные выезды, если они предусмотрены тарифом:
 - 4.3.1. Плановые выезды специалистов Исполнителя выполняются регулярно в согласованные с Заказчиком сроки и время.
 - 4.3.2. Срочные выезды выполняются при возникновении аварийной или другой оперативной ситуации с эксплуатацией обслуживаемого оборудования Заказчика, которая существенно влияет на основную деятельность Заказчика и требует немедленного разрешения.
 - 4.3.3. Срочные выезды выполняются Исполнителем в кратчайшие, технически возможные, согласованные сроки и время.
 - 4.3.4. Если ответственными лицами сторон не оговорено иное, срочные выезды выполняются Исполнителем в рабочее время в течение суток с момента поступления вызова (заявки) от Заказчика.
 - 4.3.5. О неисправностях, которые невозможно устранить в течение срочного выезда, Исполнитель обязуется сообщить ответственному сотруднику Заказчика и согласовать дальнейший график выполнения работ.
- 4.4. Исполнитель гарантирует работоспособность систем Заказчика в рамках тех работ и услуг, которые были выполнены Исполнителем и при соблюдении Заказчиком своих обязанностей по Договору.
- 4.5. В случае, если отдельное оборудование, обслуживаемое в составе компьютерных систем или его комплектующие, отработали свой ресурс или имеют значительные повреждения, Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика проведения ремонта, частичной или полной их замены за счет Заказчика, или исключения такого оборудования из перечня компьютерных систем на поддержке.
- 4.6. Исполнитель обязуется не разглашать полученную в ходе работы информацию и данные, которые составляют коммерческую тайну Заказчика.
- 4.7. Исполнитель обязан предоставить Прайс-Лист по запросу Заказчика в течение 1-го (одного) рабочего дня с момента поступления данного требования.

5. Обязанности Заказчика.

- 5.1. Заказчик обязан своевременно, оплачивать услуги и работу Исполнителя согласно выставленным счетам.
- 5.2. Перед началом оказания услуг и выполнения работ, Заказчик обязуется предоставить Исполнителю документы и регистрационную информацию, подтверждающую лицензионность используемого программного обеспечения компьютерных систем. Заказчик обязуется не нарушать условия использования программного обеспечения, установленные правообладателем.
- 5.3. Заказчик обязуется выполнять рекомендации Исполнителя по эксплуатации компьютерных систем, обеспечить стабильное гарантированное электропитание оборудования и необходимые комплектующие и условия для резервного копирования данных.

- 5.4. Заказчик обязуется содержать компьютерные системы (оборудование, программное обеспечение), находящиеся на обслуживании, без изменений. Модификация обслуживаемых компьютерных систем, осуществляется только после согласования с Исполнителем.
- 5.5. В случае изменения Заказчиком или третьими лицами состава комплектующих, конфигурации и настроек оборудования, а также состава и конфигурации программного обеспечения, такое оборудование снимается с обслуживания, а все работы по диагностике и восстановлению работоспособности после сбоев выполняются за счет Заказчика.
- 5.6. В процессе эксплуатации ПП Заказчик обязан соблюдать требования пользовательской документации и с разумной периодичностью и собственными силами создавать архивные копии баз данных, чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам.
- 5.7. Для оказания услуг и выполнения работ по Договору, Заказчик обязуется предоставить сотрудникам Исполнителя доступ на территорию или удаленный доступ к компьютерным системам Заказчика, обеспечить их работоспособность и, в случае необходимости, подключение к сети Интернет.
- 5.8. При изменении основных юридических и банковских реквизитов, местонахождения, электронного адреса и телефона Заказчика, а также электронных адресов, номеров телефонов и самого списка ответственных лиц, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя не позднее **5-ти (пяти)** рабочих дней с момента таких изменений.
- 5.9. Заказчик обязуется не осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика, как штатным сотрудником, так и совместителем, а также заключать с ними устные или письменные договоры подряда на выполнение работ, аналогичных работам и услугам по настоящему Договору, в течение срока действия Договора, а также в течение 3-х месяцев после его прекращения. В случае нарушения данного условия Заказчик выплачивает Исполнителю штраф в размере 100 (ста) МРОТ (минимальный размер оплаты труда РФ), действующий на дату прекращения Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя письменного требования о его выплате.

6. Порядок выполнения и сдача-приемка работ.

- 6.1. Для поручения выполнения срочных (внеплановых) работ и услуг по Договору, а также работ по Прайс-Листу Исполнителя, Заказчик направляет Исполнителю Заявку на выполнение работ (далее «Заявка»).
- 6.2. После поступления Заявки Стороны согласуют сроки выполнения работ. Для работ, не входящих в объем услуг по Договору, Стороны также согласуют их объем и стоимость.
- 6.3. Если сроки и объем работ сразу определить затруднительно и со стороны Заказчика не поступило требование по ограничению сроков и объемов работ по Заявке, то такие работы считаются согласованными Сторонами, выполняются Исполнителем в разумный срок и оплачиваются согласно Прайс-Листу Исполнителя, по времени, фактически затраченному сотрудниками Исполнителя, если иное не указано в приложениях к Договору.
- 6.4. Исполнитель приступает к выполнению работ по Заявке после согласования Сторонами условий их выполнения и после поступления оплаты счет-заказа за эти работы от Заказчика согласно п.3.6, в случае если Исполнитель потребовал такую предоплату за эти работы и выставил счет на оплату.
- 6.5. Если Заказчик в одностороннем порядке отказывается от выполнения работ, которые были согласованы Сторонами, или, если невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, то Заказчик оплачивает Исполнителю стоимость фактически выполненных работ, но как минимум половину от стоимости всех работ по Заявке.
- 6.6. После выполнения работ, ответственные сотрудники сторон подписывают Заказ-Наряды или Листы учета рабочего времени, которые являются документами сдачи-приемки работ и определяют объем работ, подлежащий оплате по Договору:
 - 6.6.1. Сдача-приемка работ осуществляется путем демонстрации Исполнителем результатов работ на основе контрольного примера, предоставленного Заказчиком, в присутствии ответственного лица последнего.
 - 6.6.2. Подписывая Заказ-Наряд или Лист учета рабочего времени, Заказчик подтверждает, что выполненные работы проверены, отвечают требованиям заявок, технических заданий, представленных образцов и других документов, и результат полностью соответствует ожиданиям Заказчика.
 - 6.6.3. Заказчик, обнаруживший недостатки в работе Исполнителя вправе ссылаться на них только в случаях, если в Заказ-Нарядах или других документах сдачи-приемки, на эти недостатки было указано.
 - 6.6.4. Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по Договору.

- 6.7. В случае, когда работа не может быть сразу же проверена Заказчиком, сторонами оформляется документ Акт передачи в опытную эксплуатацию, в котором определяется перечень выполненных работ и срок их проверки Заказчиком. Если срок проверки в Акте передачи в опытную эксплуатацию не был указан, то срок считается равным 3-х (трех) дней с момента передачи. Если до истечения срока проверки, Заказчик не направил Исполнителю мотивированный отказ на принятие этих работ, то работы считаются принятыми, а сдача-приемка работ - завершенной и Заказчик обязуется оплатить эти работы.
- 6.8. Список сотрудников (или список должностей) Заказчика, ответственных за совершение действий по поручению, согласованию, и сдачу-приемку работ, а также отправку и подпись всех документов по Договору, указан в Приложении № 3 к Договору. В случае отсутствия такого списка, считается, что любой сотрудник Заказчика может осуществлять совершение всех действий, а также, отправку и подпись всех документов по Договору.
- 6.9. Все действия Сторон по поручению, согласованию, выполнению и сдаче-приемке работ считаются совершенными, а также все документы по Договору, считаются доставленными надлежащим образом, если они совершены или доставлены следующими способами:
 - 6.9.1. на бумажном носителе, с отправкой заказным/обычным письмом или в момент непосредственной передачи документа ответственному сотруднику этой Стороны;
 - 6.9.2. по электронной почте (с использованием текста, скан-копий документов и с идентификацией сообщения и маршрутной информацией) по официальным электронным адресам Сторон, указанным на веб-сайте или в официальных документах (актах, накладных, счетах, договорах, бланках писем и пр.) и адресам, указанным в разделе Подписи сторон, или личным адресам ответственных лиц по Договору;
 - 6.9.3. через систему трекинга Заявок Исполнителя (Help-Desk/Service-Desk/Кабинет клиента по адресу www.help.alpha-soft.ru или help@alpha-soft.ru);
 - 6.9.4. через форму обращения на веб-сайте Исполнителя www.alpha-soft.ru/contact/;
 - 6.9.5. через систему Электронного Документооборота (1С-ЭДО, 1С-Такском и прочие).
- 6.10. По требованию Заказчика, Исполнитель предоставляет подробный отчет о фактически затраченном рабочем времени и выполненных работах за период.
- 6.11. Акцепт настоящей Оферты подтверждает принятие работ по Договору и не подразумевает обязательства Исполнителя по составлению Акта выполненных работ и/или универсального передаточного документа (далее «УПД»). Акт и/или УПД могут быть составлены Исполнителем по требованию Заказчика в течение 3 (трех) дней после получения такого требования.
- 6.12. Стоимость материалов и комплектующих, израсходованных для выполнения работ по Договору, подлежит оплате в течение 3-х (трех) дней с момента получения Заказчиком счета от Исполнителя.
- 6.13. Для выполнения работ и оказания услуг по Договору Исполнитель может привлекать сторонние организации и физических лиц.

7. Конфиденциальность

- 7.1. Вся информация (кроме общедоступной), предоставленная Сторонами друг другу в процессе исполнения обязательств по Договору, вне зависимости от ее формы и способа предоставления, считается конфиденциальной.
- 7.2. Стороны не вправе использовать конфиденциальную информацию иначе как в рамках Договора и обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации.
- 7.3. Требования о конфиденциальности в равной мере относятся к любым работникам Сторон, а также к любым третьим лицам, которые привлекаются Сторонами по любому основанию к выполнению Договора (полностью или в любой части), либо имеют по любым основаниям доступ к документам и материалам Сторон, относящимся к исполнению Договора и к любым третьим лицам, за действия которых, связанные с разглашением конфиденциальной информации, Сторона будет нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Стороны вправе раскрывать конфиденциальную информацию в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации, независимо от продолжения или прекращения договорных отношений и без ограничения срока давности, либо в случае раскрытия информации с письменного согласия Стороны, предоставившей соответствующую информацию.
- 7.5. Обязанность доказательства нарушения положений настоящего раздела возлагается на Сторону, заявившую о таком нарушении.

8. Ответственность сторон

- 8.1. В случае недостатков в работе Исполнителя, обнаруженных и указанных Заказчиком в Заказ-Нарядах или Листах учета рабочего времени, Исполнитель обязан, в согласованные с Заказчиком сроки и за свой счет, исправить выявленные Заказчиком недостатки.
- 8.2. В случае сбоев в работе оборудования, происшедшего по вине Исполнителя, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности оборудования выполняются за счет Исполнителя. Исполнитель не несет ответственность за сбои в работе оборудования,

- произошедших по причине технического брака или иных недостатков оборудования и установленного на него программного обеспечения.
- 8.3. Исполнитель не несет ответственности:
- 8.3.1. за нарушение сроков выполнения Договора в связи с невыполнением Заказчиком своих обязательств.
 - 8.3.2. за функционирование аппаратной части Заказчика, а также сбой и потерю данных произошедших по вине сотрудников Заказчика или сторонних лиц.
 - 8.3.3. за использование Заказчиком не лицензионного программного обеспечения, в том числе, ответственность за неработоспособность не лицензионных ПП и претензии со стороны правообладателей и правоохранительных органов.
 - 8.3.4. за несоответствие поставленных Заказчиком задач и принятых работ нормам действующего законодательства РФ.
 - 8.3.5. за сбой, некорректные результаты или потерю данных в информационной базе из-за несоответствия системного программного и аппаратного обеспечения Заказчика рекомендациям Исполнителя и требованиям разработчиков программного обеспечения для стабильного функционирования программ и оборудования;
 - 8.3.6. за последствия действий вирусов и иных вредоносных программ;
- 8.4. Исполнитель не несет ответственность за убытки Заказчика, прямые или косвенные (упущенная выгода и моральный ущерб в том числе), могущие возникнуть в результате временной неработоспособности оборудования.
- 8.5. Имеющееся и устанавливаемое на компьютеры Заказчика Исполнителем программное обеспечение, предоставляется Заказчиком. Исполнитель не несет ответственность за использование Заказчиком не лицензионного программного обеспечения, а также иную ответственность за нарушение закона об авторских и смежных правах РФ.
- 8.6. В случае невыполнения Заказчиком своих обязательств Исполнитель имеет право приостановить оказание любых услуг и выполнения любых работ до полного выполнения Заказчиком своих обязательств.
- 8.7. При нарушении Заказчиком пп.5.7-5.8 Договора, вследствие чего Исполнителем не выполнены обязательства по Договору, Заказчик оплачивает Исполнителю стоимость выезда специалиста Исполнителя в соответствии с Прайс-Листом Исполнителя.
- 8.8. Исполнитель самостоятельно определяет состав и квалификацию своих специалистов для оказания услуг по Договору.
- 8.9. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. Срок действия, изменения и порядок расторжения.

- 9.1. Договор вступает в силу с момента осуществления Заказчиком акцепта настоящей Оферты - оплаты Счет-заказа, и действует до полного выполнения сторонами своих обязательств согласно подписанным приложениям и дополнительным соглашениям к Договору.
- 9.2. Договор пролонгируется автоматически после оплаты Счет-заказа на новый период.
- 9.3. Договор считается продленным на аналогичный срок, после оплаты Счет-заказа на новый период, если ни одна из сторон не заявит в письменном виде о его расторжении, если Стороны не заключат новый аналогичный договор или если не будет подписано дополнительное соглашение к Договору с указанием иных условий и сроков.
- 9.4. Договор, может быть расторгнут каждой из Сторон досрочно в одностороннем порядке с предупреждением другой стороны не менее чем за 30 (тридцать) дней до даты расторжения.
- 9.5. Минимальный срок действия Договора составляет **3 месяца**. В случае расторжения Договора до истечения минимального срока с момента его заключения, стоимость услуг Исполнителя по Договору (абонентская плата) рассчитывается согласно **Прайс-листа** Исполнителя.
- 9.6. Изменение тарифа на основании п.3.1.2, производится по согласованию обеих сторон Договора.
- 9.6.1. Требование на изменение тарифа передается заинтересованной стороной в письменном виде, бумажной или электронной почтой.
 - 9.6.2. Срок согласования изменения тарифа - 30 дней со дня передачи требования.
 - 9.6.3. Если стороны не пришли к согласию по изменению размера тарифа в течении вышеуказанного срока, Договор расторгается досрочно.
- 9.7. Исполнитель вправе по своему усмотрению изменить условия настоящей Оферты, уведомив Заказчика об указанных изменениях путем опубликования информации на официальном сайте и/или путем электронной рассылки. В случае внесения изменений в Оферту в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, указанные изменения условий Оферты вступают в силу с момента опубликования информации на сайте Исполнителя.
- 9.8. Договор признается прекратившим свое действие если Стороны заключили новый аналогичный договор.

- 9.9. При завершении оказания услуг, истечении срока или досрочном прекращении Договора, Стороны производят взаиморасчет. Акт и/или УПД могут быть составлены Исполнителем по требованию Заказчика в течение 3 (трех) дней после получения такого требования.
- 9.10. В случае расторжения Договора датой не являющейся концом месяца, остаток абонентской платы за последний месяц рассчитывается пропорционально рабочим дням последнего месяца обслуживания.
- 9.11. Возврат Исполнителем остатка аванса Заказчику осуществляется без уплаты пени и процентов за пользование чужими денежными средствами в независимости от срока задолженности.

10. Интеллектуальная собственность.

- 10.1. Стороны соглашаются о том, что с даты акцепта настоящего Договора все права на воспроизведение, распространение, а также модификацию произведенных Исполнителем настроек ПП (изменений функционала ПП), принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории.
- 10.2. Заказчик не должен пытаться осуществлять действия, которые могли бы нарушить или сделать недействительными указанные права в отношении интеллектуальной собственности на настройки ПП.
- 10.3. В случае нарушения Заказчиком указанных в п.10.1,10.2 обязательств, Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки (реальный ущерб и упущенную выгоду), а также защитить Исполнителя от любых потерь, повреждений или расходов, вызванных прямо или косвенно нарушением указанных обязательств.

11. Прочие условия.

- 11.1. Информацию о выходе новых версий, релизов, отчетов Заказчик может получить на сайтах разработчика, на семинарах или по телефонам линии консультаций.
- 11.2. Проценты по денежному обязательству, предусмотренные ст.317.1 ГК РФ, начисляются и уплачиваются только при выставлении данного требования Исполнителем в отношении Заказчика и в случае неисполнения последним денежных обязательств по Договору в сроки, предусмотренные Договором.
- 11.3. Стороны признают юридическую силу дополнительных документов к Договору, подписанных посредством электронного документооборота с использованием электронных цифровых подписей, а также факсимильной копии (оттиск), заверенной печатью стороны.
- 11.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).
- 11.5. Исполнитель может использовать наименование Заказчика, а также его товарные знаки (знаки обслуживания), логотипы, фото объектов и коммерческие обозначения на сайтах Исполнителя, в публикациях о работе Исполнителя и других рекламных материалах, для целей рекламы услуг Исполнителя.
- 11.6. Стороны строят свои взаимоотношения на принципах партнерства и доверия.
- 11.7. Все разногласия и споры, возникающие при исполнении Договора, стороны разрешают путем переговоров и с соблюдением следующего претензионного порядка:
- 11.7.1. Претензия отправляется заявившей стороной Договора на юридический адрес, указанный в учредительных документах стороны-адресата претензии;
- 11.7.2. Датой получения претензии является дата поступления претензии по юридическому адресу стороны-адресата;
- 11.7.3. Также фактами получения претензии является доставка претензии нарочно под роспись должностного лица стороны-адресата, а также получение им электронного варианта претензии по электронной почте;
- 11.7.4. После получения претензии сторона-адресат обязана ее рассмотреть и направить ответ заявившей претензию стороне в течение 10 календарных дней со дня получения претензии;
- 11.7.5. Если претензия оставлена без рассмотрения, а также в случае отказа в ее удовлетворении (полного или частичного), сторона, направившая претензию, в течение 10 календарных дней со дня получения претензии другой стороной, вправе начать спор в Арбитражном суде Краснодарского края.
- 11.8. Неотъемлемой частью Договора являются:
- 11.8.1. Приложение №1 Тарифы и состав услуг;
- 11.8.2. Приложение №2 Компьютерные системы на поддержке;
- 11.8.3. Приложение №3 Ответственные сотрудники;

12. Адреса и реквизиты .

Исполнитель

Индивидуальный предприниматель Силантьева
Оксана Алексеевна

Юридический адрес: 354000, г. Сочи, ул.
Пластунская, д. 34

Фактический адрес: 354000, г. Сочи, ул.
Горького, д. 87

Почтовый адрес: 354000, г. Сочи, а/я 513

Телефон: +7 (862) 225 77 03

Электронная почта: src-zakaz@alpha-soft.ru

ОГРНИП: 309236612500054

ИНН: 232011121686

ОКПО: 166074241

ОКАТО: 03426371000

ОКВЭД: 62.09. Виды деятельности: услуги по
техническому обслуживанию кассовой техники и
компьютерного оборудования

Р/с: 40802810830060000356

К/с: 30101810600000000602

БИК: 046015602

Банк: ЮГО-ЗАПАДНЫЙ БАНК СБЕРБАНКА РФ Г.
РОСТОВ-НА-ДОНУ

Директор: Силантьева Оксана Алексеевна

/ О.А. Силантьева /



М.П.

Тарифы и состав услуг

1. Тариф и сумма по договору.

- 1.1. По Договору действуют условия по тарифу указывается в Счет-заказе.
- 1.2. Абонентская плата по тарифу указывается в Счет-заказе.
- 1.3. Состав услуг всех тарифов:

2. Тарифы «iiko».

	Лайт	Стандарт	Премиум
Поддержка			
Круглосуточный прием обращений	Телефон, E-mail	Телефон, E-mail, WhatsApp с рабочей группой	Телефон, E-mail, WhatsApp с рабочей группой, телефон руководителя
Срок выезда к клиенту	В течение суток	До 8 часов	До 6 часов
Выезд специалиста	Доп. оплата	2 выезда в месяц	4 выезда в месяц
Услуги			
Установка актуальных обновлений	✓	✓	✓
Гарантированное время реакции после принятия заявки	Не более 2 часов	Не более 1 часа	Не более 30 минут
Обслуживание систем лояльности: iikoCard5	Доп. оплата	✓	✓
Консультации по системе iiko	✓	✓	✓
Срок решения блокирующих* элементов	До 8 часов	До 6 часов	До 4 часов
Проверка персонала на знание системы iiko	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Время выезда специалиста	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰
Предоставление подменного оборудования	Доп. оплата	✓	✓
Аудит учета	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
АСЦ, обслуживание ККТ (Техподдержка, парк запчастей, выезд к заказчику для ремонта и обслуживания ККМ, бесплатная замена фискального накопителя (оплата только стоимости ФН))	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Ежемесячная оплата за обслуживание	2490 ₺ только для ресторанов с 1 кассой	3990 ₺ за первые 2 кассы + 990 ₺ за каждую доп. кассу	6490 ₺ за первые 2 кассы + 990 ₺ за каждую доп. кассу

* блокирующие инциденты: нарушение работы программного обеспечения iiko, не позволяющее произвести расчет с гостем

3. Тарифы «IT-аутсорсинг».

- 3.1. Общие системно-технические работы:

- 3.1.1. Документирование информационных ресурсов предприятия - в первый месяц обслуживания (составление спецификаций аппаратного и программного обеспечения на рабочих местах, структурных схем кабельных систем и информационных сетей и т.д.);
 - 3.1.2. Организация автоматизированных систем и служб в первый месяц обслуживания (при наличии у Заказчика соответствующего программного обеспечения):
 - резервного копирования файлов данных;
 - антивирусного сканирования и мониторинга;
 - 3.1.3. Консультации для руководителей и ответственных лиц Заказчика:
 - по выбору аппаратного обеспечения (компьютеры, мониторы, принтеры, ИБП и т.д.);
 - по выбору системного и серверного, а также прикладного программного обеспечения;
 - по построению информационных сетей (компьютерных и телефонных) и выбору сетевого оборудования;
 - по организации подключения к сети Интернет (в том числе по выделенным каналам);
 - 3.1.4. Ввод в эксплуатацию нового компьютерного оборудования:
 - составление спецификаций для поставщиков оборудования;
 - установка на рабочее место, необходимые подключения;
 - необходимая настройка периферийного оборудования;
 - 3.1.5. Установка, обновление и настройка принадлежащего Заказчику:
 - программного обеспечения (системного и прикладного);
 - комплектующих оборудования (сетевые адаптеры, видео карты и др.);
 - периферийного оборудования (принтеры, сканеры, плоттеры и др.);
 - 3.1.6. Организация доступа в сеть Интернет, удаленного доступа в локальную сеть:
 - организация групповой работы с электронной почтой;
 - организация групповой работы с различными ресурсами интернета;
 - настройка работы серверов терминалов и удаленных рабочих столов;
 - 3.1.7. Обновление, настройка и администрирование операционной системы сервера (при наличии такового);
- 3.2. Обязательные профилактические работы:
- 3.2.1. Проверка и устранение ошибок файловых систем на компьютерах пользователей и серверах;
 - 3.2.2. Контроль выполнения и устранение ошибок резервного копирования файлов данных;
 - 3.2.3. Контроль выполнения антивирусного обслуживания, обновление антивирусных баз, проверочное сканирование;
 - 3.2.4. Контроль безаварийной работы аппаратного обеспечения, операционных систем, прикладных программ;
 - 3.2.5. Контроль безаварийной работы сервера, сетевого оборудования, ИБП;
 - 3.2.6. Обновление компонентов различных программ (системное и офисное ПО);
 - 3.2.7. Консультации для пользователей в режиме «вопрос – ответ»;

4. Тарифы «Ритейл».

	Базовый	ПРОФ	Комплексный
Поддержка			
Круглосуточный прием обращений	Телефон, E-mail	Телефон, E-mail, WhatsApp с рабочей группой	Телефон, E-mail, WhatsApp с рабочей группой, телефон руководителя
Срок выезда к клиенту	В течение суток	До 8 часов	До 6 часов
Выезд специалиста	Доп. оплата	1 выезд в квартал	1 выезд в месяц
Общие системно-технические работы			
Документирование информационных ресурсов предприятия - в первый месяц обслуживания (составление спецификаций аппаратного и программного обеспечения на рабочих местах)	✗	✗	✓

Организация автоматизированных систем и служб в первый месяц обслуживания (при наличии у Заказчика соответствующего программного обеспечения)	✗	∧	✓
Консультации для руководителей и ответственных лиц Заказчика (по вопросам организации и оптимизации существующей инфраструктуры)	✗	✗	✓
Установка, обновление и настройка принадлежащего Заказчику программного обеспечения и оборудования	✗	Доп. оплата	✓
Организация доступа в сеть Интернет, удаленного доступа в локальную сеть	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Обновление, настройка и администрирование операционной системы POS-терминала	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Консультации по работе с АРМ кассира			
Консультации по использованию функционала кассового ПО	✗	✗	✓
Устранение любых неполадок, препятствующих штатному функционированию АРМ	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Консультации по работе системы цифровой маркировки Честный ЗНАК	Доп. оплата	Доп. оплата	✓
Консультации по работе с системами лояльности	✗	✗	✓
Обслуживание ККТ-онлайн			
Ввод в эксплуатацию (регистрационные действия в ФНС)	✓	✓	✓
Замена Фискального Накопителя (ФН)	✓	✓	✓
Организация передачи чеков в ОФД	✓	✓	✓
Сервисное обслуживание (чистка, смазка механизмов)	✓	✓	✓
Гарантийный и послегарантийный ремонт	✓	✓	✓
Ежемесячная оплата за обслуживание	500 ₽ При количестве ККТ до 5 и поквартальной оплате	800 ₽ При количестве ККТ до 5 и поквартальной оплате	2500 ₽ При количестве АРМ до 5 и ежемесячной оплате

Исполнитель



/О.А. Силантьева/
М.П.



Ответственные сотрудники

В случае если фамилия и инициалы ответственного сотрудника не указаны, ответственными сотрудниками являются сотрудники занимающие соответствующие должности.

1. Ответственные сотрудники Заказчика.

- 1.1. Список сотрудников (или список должностей) Заказчика, ответственных за совершение действий по поручению, согласованию, и сдачу-приемку работ, а также отправку и подпись всех документов по Договору:

Должность	ФИО
Генеральный директор	
Заместитель генерального директора (исполнительный директор, коммерческий директор и пр.)	
Главный бухгалтер	
Заместитель главного бухгалтера	
Системный администратор (инженер АСУ, начальник ТО и пр.)	
Администратор торгового зала (начальник смены и пр.)	

2. Ответственные сотрудники Исполнителя.

- 2.1. Список сотрудников (или список должностей) Исполнителя, ответственных за совершение действий по поручению, согласованию, и сдачу-приемку работ, а также отправку и подпись всех документов по Договору:

Должность	ФИО
Директор	
Заместитель директора	
Главный бухгалтер, Бухгалтер	
Офис-менеджер, Секретарь	
Специалист (программист, консультант, инженер АСУ и пр.)	
Менеджер по работе с клиентами, Менеджер по продажам	

3. Подписи Сторон.

Исполнитель

Заказчик

/О.А. Силантьева/
М.П.

_____ /Имя, фамилия/
М.П.

