

**Об оказании комплексных услуг в области информационных технологий**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Санкт-Петербург

ООО « \_\_\_\_\_ », именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава общества, с одной стороны и ООО « \_\_\_\_\_ », именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава общества, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ**

**Сервер**

Сервер - компьютер повышенной надёжности и производительности для выполнения определённых задач и с установленными на нем приложениями, принимающее запросы от клиентов.

**Автоматизированное рабочее место (АРМ)**

Под автоматизированным рабочим местом (АРМ) понимается программно-аппаратный комплекс в составе компьютера, ноутбука, индивидуального или в составе сети и используемых для работы, а так же устройств обеспечивающих взаимодействие человека с компьютером, которые предоставляют возможность ввода информации (через клавиатуру, компьютерную мышь, сканер и пр.) и её вывод на экран монитора, периферийные устройства, звуковую карту — динамики или иные устройства вывода/вывода.

**Периферийные устройства**

Периферийное устройство - устройства предназначены для внешней обработки данных, обеспечивающий их подготовку, ввод, хранение, управление, защиту, вывод и передачу на расстояние по каналам связи.

**Операционная система**

Операционная система, ОС (англ. operating system) — базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных, а также выполнение прикладных программ и утилит.

**Обращение**

Обращением считается звонок представителя Заказчика по телефону службы технической поддержки Исполнителя.

**Заявка**

Заявкой является список задач требующих выполнения и составленный техническим специалистом Исполнителя по Обращению Заказчика в техническую поддержку.

**Каналы связи**

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.

Телефон технической поддержки, адреса электронной почты, номер факса указанные в Приложении №3 настоящего Договора.

### **Специализированное программное обеспечение**

Под специализированным программным обеспечением понимаются различные бухгалтерские базы данных как то: 1С, Бэст, Босс корпорация и другие; правовые справочные системы и другое специализированное программное обеспечение.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 1.1 Исполнитель принимает на себя обязательства осуществлять текущий ремонт, техническое обслуживание компьютерной техники, принадлежащей Заказчику и расположенной в офисах Заказчика указанных в Приложении №1, согласно перечню услуг описанному в Приложении №2. Приложения №1 и №2 являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.2 Оказывать консультативную техническую поддержку по каналам связи, указанным в Приложении №3 настоящего Договора.

## **2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

- 2.1 Стороны по настоящему Договору признают юридическую силу текстов документов, полученных по каналам связи, наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Исключение из этого правила составляют:
- а) заключение настоящего Договора;
  - б) уведомления о расторжении, изменении Договора;
  - в) обмен претензиями, для которых простая письменная форма обязательна.
- 2.2 Заказчик согласен с тем, что услуги, поименованные, перечисленные и описанные в Приложении №2 к настоящему Договору, предоставляются на условиях, изложенных в Регламенте оказания услуг, прописанном в Приложении №3, являющемуся неотъемлемой частью настоящего Договора.

## **3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **Исполнитель обязуется:**

- 3.1. Оказывать услуги описанные в Приложении №2, настоящего Договора, в соответствии с условиями настоящего Договора и Регламента к нему, описанному в Приложении №3 настоящего Договора.
- 3.2. Оказывать консультации по вопросам, возникающим у Заказчика в связи с оказанием ему услуг.
- 3.3. При обнаружении аппаратных неисправностей в компьютерной технике Заказчика определять характер неисправности и меры, необходимые для ее устранения. В случае невозможности провести комплексную диагностику аппаратных средств программными средствами на территории Заказчика, оборудование доставляется в сервисный центр Исполнителя. Доставку аппаратных средств весом свыше 5кг в сервисный центр Исполнителя Заказчик организует собственными силами.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

- 3.4. По согласованию сторон Исполнитель осуществляет замену комплектующих и ремонт компьютерной техники. В случае необходимости приобретения комплектующих для ремонта или замены, Заказчик оплачивает их стоимость на основании отдельного счета.
- 3.5. Исполнитель берет на себя обязательство оказывать Заказчику консультативную поддержку по каналам связи без взимания дополнительной платы, сверх указанной в п.4.2. настоящего Договора. Каналы связи указаны в Приложении №3 настоящего Договора.
- 3.6. Исполнитель обязуется проводить резервное копирование важной информации Заказчика. В случае отсутствия письменного распоряжения по расписанию резервного копирования и информации подлежащей резервированию со стороны Заказчика, расписание резервного копирования и информация подлежащая резервному копированию устанавливается Исполнителем самостоятельно. В любом случае частота резервного копирования устанавливается исходя из текущих технических возможностей на серверах Заказчика. В случае отсутствия технической возможности для производства резервного копирования по заданному расписанию, Исполнитель извещает об этом Заказчика в письменной форме с рекомендациями по устранению сложившейся ситуации.
- 3.7. Направлять Заказчику акт сдачи-приемки услуг по почтовому адресу Заказчика, указанному в настоящем Договоре, не позднее пяти рабочих дней со дня оказания услуги.
- 3.8. Обязанности Исполнителя по настоящему Договору не распространяются на создание и разработку программного обеспечения.
- 3.9. Обязанности Исполнителя не распространяются на обслуживание, доработку и обновление специализированных программных продуктов. Работы по обновлению и доработке специализированного программного обеспечения регламентируются отдельным договором.

#### Обязанности Заказчика

- 3.10. Выполнять условия настоящего Договора и Регламента, описанному в Приложении №3 настоящего Договора.
- 3.11. Оплачивать услуги Исполнителя по настоящему Договору ежемесячно в срок не позднее 10 (десятого) числа каждого расчетного месяца.
- 3.12. Направлять в адрес Исполнителя полученный от него и подписанный со своей стороны экземпляр акта сдачи-приемки услуг, в срок, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения акта.  
При наличии возражений по акту Заказчик обязуется сообщить о них Исполнителю по каналам связи и заказным письмом с уведомлением о вручении, в срок, не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня направления Исполнителем по каналам связи письма с текстом акта сдачи-приемки услуг.  
Если мотивированные возражения по акту не поступили в адрес Исполнителя в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Заказчиком акта сдачи-приемки услуг, услуги, оказанные Заказчику Исполнителем, считаются принятыми Заказчиком.

#### 4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 4.1 Оплата услуг по настоящему Договору осуществляется по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 4.2 Стоимость услуг, оказанных Исполнителем в соответствии с п. 1 настоящего договора составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей, в том числе НДС 18% \_\_\_\_\_ рублей;
- 4.3 Заказчик оплачивает авансовым платежом услуги по Договору оказания комплексных услуг в области информационных технологий не позднее 10 (десятого) числа каждого месяца, согласно п. 4.2.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.

- 4.4 Оплатой Заказчиком услуг Исполнителя по настоящему Договору считается поступление денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 4.5 В случае неполучения оплаты за услуги по настоящему Договору до 10 числа текущего месяца обслуживания Исполнитель в праве приостановить оказание услуг Заказчику до момента прихода денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

## 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 5.1 В случае необходимости, в целях обеспечения качества предоставляемых услуг, с письменного согласия Заказчика, Исполнитель устанавливает свое оборудование на территории Заказчика на основании Договора ответственного хранения.
- 5.2 Заказчик имеет право на необходимое число экстренных и плановых выездов специалиста в месяц. Технический специалист Исполнителя обязуется прибыть по заявке в офис(ы) Заказчика, указанные в Приложении №1 настоящего Договора, в рабочее время, указанное в Приложении №3 настоящего Договора, в течении 4 (четырёх) часов с момента согласования заявки с Заказчиком или в заранее оговорённое Сторонами время
- 5.3 В целях исполнения Договора Исполнитель согласовывает с Заказчиком и назначает ответственных технических специалистов в количестве 2 (Два) человека.
- 5.4 Изменение ответственного специалиста Заказчиком возможно по письменной заявке. Исполнитель обязуется изменить ответственного специалиста в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента согласования заявки.
- 5.5 Изменение ответственного специалиста Исполнителем возможно после письменного уведомления Заказчика и согласования новой кандидатуры Заказчиком.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, с учетом условий, установленных настоящим Договором.

## 7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 7.1 Ни одна из Сторон не может переуступить свои права и обязанности по настоящему Договору без согласия другой Стороны.
- 7.2 Правом, регулирующим отношения Сторон, является законодательство Российской Федерации.
- 7.3 Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах. Договор содержит окончательные и полные условия соглашения Сторон и заменяет всю предшествующую переписку и предварительные переговоры Сторон по его предмету.
- 7.4 Исполнитель гарантирует, что передаваемая ему Заказчиком информация будет использоваться исключительно в целях исполнения Договора.
- 7.5 Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу в случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны обеими Сторонами и являются его неотъемлемой частью.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

- 7.6 Договор может быть расторгнут по требованию одной из сторон в соответствии с законодательством РФ в случаях нарушения одной из сторон условий Договора.
- 7.7 Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.8 Все споры, возникающие по настоящему Договору и из него вытекающие, стороны будут разрешать путем переговоров. Если стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению Арбитражным судом г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ

- 8.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует в течение 11 календарных месяцев. Если ни одна из сторон не заявит о намерении расторгнуть договор не менее, чем за 30 дней до истечения срока действия Договора, установленного настоящим пунктом, Договор считается продленным на следующие 12 календарных месяцев на тех же условиях. Установленное настоящим пунктом правило продления срока Договора применяется во всех последующих случаях продления срока Договора.
- 8.2 В случае расторжения настоящего Договора Исполнитель обязуется передать Заказчику полную информацию для доступа к телематическим службам Заказчика как то: пользователи и пароли, настройки доступа, описание систем административного доступа, если таковые имеются. Исполнитель обязан передать Заказчику информацию в письменной форме с печатью и подписью ответственного лица.
- 8.3 В случае расторжения настоящего Договора Заказчик обязуется произвести полную оплату услуг предоставленных Исполнителем на момент расторжения Договора.
- 8.4 Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу. Один экземпляр находится у Исполнителя, другой у Заказчика.

## 9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 9.1 Условия настоящего Договора, приложений и дополнительных соглашений к нему – конфиденциальны и не подлежат разглашению.
- 9.2 Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты, правопреемники без предварительного согласия другой стороны не информировали третьих лиц о деталях настоящего Договора и приложений к нему.

## 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после его заключения.
- 10.2 К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, Стороны относят: стихийные бедствия; природные и промышленные катастрофы; террористические акты; военные действия; гражданские беспорядки; принятие органами государственной власти или органами местного самоуправления актов, содержащих запреты или ограничения в отношении деятельности Сторон по настоящему Договору; иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены Сторонами и делают невозможным исполнение обязательств Сторон по Договору.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

10.3 Сторона, желающая быть освобожденной от ответственности, незамедлительно, но не позднее 3 (трех) рабочих дней, извещает о таких обстоятельствах другую Сторону. Несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает Сторону права на освобождение от ответственности.

10.4 При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору, срок выполнения Сторонами таких обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 (шестидесяти) календарных дней. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более указанного срока, либо когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, Стороны обязуются обсудить возможности альтернативных способов исполнения настоящего Договора или его прекращения без возмещения убытков.

11. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН

	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ЗАКАЗЧИК
Название организации		
Юридический адрес		
Телефон		
ИНН		
КПП		
Расчетный счет		
Корреспондентский счет		
БИК		
Полное наименование банка		
Местонахождение банка		

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.

ARSCRAFT.RU

ARSCRAFT.RU

**Приложение №1**  
**к Договору №Р\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_**  
**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_г.**

Наименование	<b>Центральный офис</b>
Адрес	
Телефон	
Номер договора с провайдером телематических услуг	
Ответственное лицо по техническим вопросам в офисе Заказчика	
Контактный Email	
Количество серверов под управлением ОС Windows	
Количество АРМ	
Количество серверов под управлением других ОС	

ARSSCRAFT.RU

ARSSCRAFT.RU

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ**

1. Восстановление и поддержание работоспособности компьютерного парка.
2. Установка надежных систем защиты сети заказчика от несанкционированного доступа.
3. Установка и настройка программного обеспечения, дистрибутивы для установки предоставляет Заказчик. По взаимному согласованию сторон Исполнитель устанавливает программное обеспечение распространяемое по лицензии GNU Public License и любое другое свободно распространяемое программное обеспечение, а так же ознакомительные версии программного обеспечения распространяемые по лицензии Shareware Product.
4. Установка в офисах Заказчика лицензионного антивирусного программного обеспечения с учетом особенностей его эксплуатации.
5. Введение в эксплуатацию и настройка компьютерной техники.
6. Проведение технической экспертизы и различного вида оценки оборудования.
7. Бесплатная доставка комплектующих, мониторов и системных блоков, заказанных у Исполнителя.
8. Настройка операционных систем Windows и Linux установленных на компьютерах и серверах Заказчика на оптимальную производительность.
9. Проведение диагностических и профилактических работ:
  - ✓ техническая диагностика;
  - ✓ проверка работоспособности локальной сети;
  - ✓ проверка операционной системы на наличие системных ошибок и их устранение;
  - ✓ проверка сохранности данных;
  - ✓ освобождение места на жестких дисках;
  - ✓ рекомендации по улучшению ненадежных параметров и замене ненадежных элементов рабочих станций.
10. Настройка принтеров, сканеров.
11. Поддержка серверов.
12. Настройка и поддержание работоспособности активного сетевого оборудования.
13. Поддержка прокси-серверов и организация совместного доступа в сеть Интернет.
14. Удаленное администрирование рабочих станций и серверов в офисе Заказчика.
15. Бесплатные консультации.
16. Срочный выезд мастера по вызову.
17. Взаимодействие с технической службой провайдеров телефонии и сайтов, решение технических вопросов без участия Заказчика.

ARSSCRAFT.RU

ARSSCRAFT.RU

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.



## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Прием обращений в службу технической поддержки Исполнителя выполняется в письменной и устной форме по Каналам связи указанным ниже, в рабочее время Исполнителя, в рабочие дни с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 по московскому времени, если иные условия не закреплены в отдельном дополнительном соглашении к Договору об оказании услуг.

Выездное техническое обслуживание выполняется, в рабочие дни с понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 по московскому времени, если иные условия не закреплены в отдельном дополнительном соглашении к Договору об оказании услуг.

### Регламент работы службы технической поддержки Исполнителя

В рамках обращения в техническую поддержку Исполнителя представитель Заказчика обязан предоставить максимально подробную информацию по проблеме вызвавшей обращение в техническую поддержку Исполнителя, если проблем несколько, необходимо сообщить информацию по каждой из них.

Максимально подробно опишите проблему. Чем более детально будет описание, тем быстрее и качественнее наш сотрудник ее решит.

По факту обращения в техническую поддержку Исполнителя дежурный инженер в течении 15 минут составляет Заявку. В Заявке указывается причины обращения, возможные неисправности, сроки и методы решения проблемы. После чего представитель Исполнителя сообщает Заказчику сроки, методы решения проблемы и необходимое для исполнения Заявки число выездов технического специалиста.

### Лицензионное программное обеспечение

Обслуживание компьютерной техники и программного обеспечения по настоящему Договору выполняется при условии, что:

1. Заказчик понимает, что использование программного обеспечения на компьютерах предполагает наличие соответствующих лицензий от правообладателей и разработчиков такового;
2. Исполнитель обеспечивает Заказчика всей необходимой информацией по лицензированию программ и дает письменные рекомендации по покупке необходимых лицензий и дистрибутивов программного обеспечения;
3. Заказчик желает и стремится выполнять рекомендации Исполнителя с целью соблюдения законности использования программного обеспечения;
4. Исполнитель настраивает программное обеспечение из дистрибутивов предоставленных Заказчиком и свободно распространяемое программное обеспечение не требующее лицензий.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ ЗАКАЗЧИКА

При визите технический специалист Исполнителя должен провести следующие работы на объекте обслуживания:

1. Устранить текущие проблемы с компьютерной техникой Заказчика указанные в Заявке.
2. Провести настройки сервисов и/или программного обеспечения в соответствии с ТЗ на настройку или Заявкой.
2. Проверить все или согласованные с Заказчиком для проверки АРМ:
  - проверить отчеты программы мониторинга состояния жесткого диска
  - проверить отчеты об ошибках и сбоях операционной системы
  - проверить установленное программное обеспечение на АРМ клиента согласно регламента рабочего места, при его наличии
  - проверить соблюдение политик хранения и обработки информации, при их наличии
  - проверить соответствие имени компьютера, его сетевых настроек (ip адрес) установленной политике именования и разделения сетевых адресов
  - проверить наличие систем защиты согласно принятых у Заказчика политик безопасности
  - проверить работу программного обеспечения для удаленной технической поддержки, при наличии разрешения на установку соответствующего программного обеспечения со стороны Заказчика
  - проверить работу систем контроля и учета рабочего времени сотрудников, при его наличии
2. Проверить отчеты локальной системы резервного копирования, при ее наличии и соответствие резервных копий отчетам.
3. Проверить состояние узла коммутации, при наличии, на предмет нарушений правил коммутации оборудования.
4. Проверить актуальность данных пользователей, как то: email, логин, имя компьютера и другие данные использующиеся в работе. В случае изменений в списочном составе сотрудников Заказчика, внести изменения в соответствующую документацию.

В случае обнаружения проблем по одному из пунктов приступить к их немедленному устранению. В случае невозможности решить проблему без участия технического представителя клиента, довести до него информацию по проблеме в устной, а при невозможности совместного решения проблемы на месте в письменной форме.

Составить письменный отчет о плановой проверке, обнаруженных проблемах и передать его копию представителю Заказчика.

В случае невозможности получения доступа к оборудованию Заказчика по независящим от технического специалиста Исполнителя причинам, как то: отсутствие разрешения на доступ к оборудованию со стороны пользователя, смена пароля пользователем без уведомления технических специалистов Исполнителя и запрет его сброса, физическая недоступность оборудования, отсутствие необходимых запчастей и возможности их приобретения,

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_ /Кузнецов А.Ю./  
(подпись)

\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

технический специалист обязан зафиксировать все нарушения и в письменной форме передать ответственному представителю Заказчика.

Выезд считается завершенным, если все работы в соответствии с Заявкой или ТЗ Заказчика выполнены. На выполнение работ по Заявкам и ТЗ Заказчика выделяется время в размере 12 (двенадцати) часов работы технических специалистов Исполнителя в месяц.

Если для выполнения работ в соответствии с ТЗ или Заявкой Заказчика требуется более 4 (четыре) часов нахождения технического специалиста Исполнителя на объекте Заказчика или несколько выездов, технический специалист Исполнителя обязан известить об этом Заказчика в простой письменной форме до начала выполнения работ, а представитель Заказчика обязан подтвердить в простой письменной форме согласие на выполнение работ в соответствии с представленным временным графиком.

Если Заказчик до начала работ не был извещен в простой письменной форме о длительности проведения работ, а работы заняли более 4 (четыре) часов или потребовали нескольких выездов, такие работы засчитываются за один выезд технического специалиста длительностью 4 (четыре) часа.

ARSCRAFT.RU

ARSCRAFT.RU

**Исполнитель**

**Заказчик**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

/Кузнецов А.Ю./

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

## РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК ТЕХНИЧЕСКИМ ОТДЕЛОМ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Регламент обработки обращений от Клиентов поступающих в технический отдел по Каналам связи указанным в настоящем Договоре, которые решаются в рабочем порядке и не требуют внесения изменений в текущую инфраструктуру клиента:

- Технические специалисты Исполнителя должны начать работу по выполнению Заявки не позднее 15 минут с момента ее получения.
- Заявка считается принятой Исполнителем в случае уведомления Заказчика о том, что заявка принята. Исполнитель отправляет уведомление по Каналам связи указанным в настоящем Договоре. Дежурный технический специалист Исполнителя обязан в уведомлении указать необходимое время для выполнения заявки.
- Технические специалисты Исполнителя обязаны уведомить Заказчика о выполнении работ и завершении обработки Заявки.

Регламент обработки обращений от Клиентов поступающих в технический отдел по Каналам связи указанным в настоящем Договоре, выполнение которых требует внесения изменений в текущую инфраструктуру Заказчика и/или Заявок, которые не могут быть выполнены в рабочее время Исполнителя, указанное в настоящем Договоре, что подразумевает под собой наличие Технического Задания (далее Т.З.):

- Заказчик обязан выслать Т.З. в письменном виде до начала проведения работ.
- В случае, если Заказчик не может самостоятельно сформировать Т.З., Заказчик обязан выслать информационный лист, в котором будут обозначены основные требования к выполнению задачи.
- Техническими специалистами Исполнителя в соответствии с информационным листом составляется Т.З., которое высылается по электронной почте Заказчику для согласования. Выполнение работ начинается только после подтверждения Заказчиком в ответном письме согласия со всеми пунктами Т.З.
- После согласования Т.З. технические специалисты Исполнителя обязаны договориться с клиентом о сроках и времени проведения работ.
- По окончании работ технические специалисты Исполнителя обязаны уведомить клиента о выполнении работ по Т.З. Заказчика, а Заказчик принять выполненные работ в срок не позднее 3 (трех) дней с момента окончания работ, при отсутствии обоснованных претензий.

**Уважаемый клиент!**

**В целях повышения качества услуг все разговоры с техническими специалистами по телефонным номерам указанных в Каналах связи настоящего Договора - записываются.**

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

## РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ В ВЫХОДНЫЕ И ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ

Работа технических специалистов Исполнителя в выходные и праздничные дни осуществляются за отдельную плату на основании согласованной заявки Заказчика, если иное не указано в Договоре.

### Обязанности Заказчика

- Заказчиком должен быть предоставлен согласованный список задач в форме Т.З., требующих выполнения, минимум за 48 часов для момента начала выполнения работ.
- 

### Обязанности ответственного за проведение работ сотрудника Исполнителя, в дальнейшем Сотрудник

- Сотрудник обязан согласовать с ответственным лицом со стороны клиента, указанном в Договоре, минимум за 48 часов до момента проведения работ, за исключением форс-мажорных случаев, список проводимых работ и порядок оплаты.
- Сотрудник обязан приготовить все необходимые инструменты, оборудование и материалы для бесперебойной работы. В случае необходимости покупки материалов или оборудования заранее согласовать с Заказчиком сроки и порядок приобретения оборудования.
- По окончании работ, не позднее 11:00 следующего дня Сотрудник обязан подготовить отчет о выполненных работах в электронной форме и загрузить в CRM. Заказчику отчет предоставляется в бумажном виде по требованию и в электронной форме обязательно.
- Сообщить в бухгалтерию Исполнителя об окончании работ для выставления необходимых бухгалтерских документов.

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П.

М. П.

# КАНАЛЫ СВЯЗИ

Почта службы технической поддержки:

[sysadmin@arscraft.ru](mailto:sysadmin@arscraft.ru)

Многоканальный телефон технической поддержки  
(Санкт-Петербург):

[+7\(812\) 334 11 59](tel:+7(812)3341159)

ARSCRAFT.RU

ARSCRAFT.RU

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

М. П.

М. П.