ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

возмездного оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения и оборудования

г. Краснодар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью Группа компаний «Информ-Системы», в лице директора Игнатьева Алексея Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА** 
   1. В соответствии с условиями настоящего Договора Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать Заказчику услуги по оперативной поддержке и ведению комплекса разработок Заказчика и/или технической поддержке оборудования Заказчика (далее – услуги), а Заказчик обязуется оплатить их в размере, порядке и сроки, установленные настоящим Договором.
   2. В целях настоящего Договора под термином «программное обеспечение Заказчика» понимается совокупность программного обеспечения и разработок Заказчика, включающая в себя: процессинговый комплекс SkySend, Встраиваемая ОС FastSYS, Программное обеспечение ALLVEND, Рабочее место ALLVEND, Мобильное приложение ALLVEND (далее - комплекс разработок).
   3. В целях настоящего Договора под термином «оборудование Заказчика» понимается специализированное серверное оборудование, используемое Заказчиком для размещения и эксплуатации комплекса разработок Заказчика (далее – кластер серверов).
   4. Перечень и объем услуг указан в Приложении №1 «Перечень услуг по оперативной поддержке и ведению комплекса разработок» и Приложении №2 «Перечень услуг по технической поддержке кластера серверов» соответственно, являющимися неотъемлемыми частями настоящего Договора.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. Заказчик обязан:
      1. Своевременно оплачивать оказанные Исполнителем услуги в порядке, сроки и на условиях настоящего Договора.
      2. Незамедлительно передавать по требованию Исполнителя все необходимые сведения, документы, информацию и материалы, оборудование, доступы, необходимые и достаточные для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.
      3. Своевременно осуществлять приемку оказанных Исполнителем услуг и выполненных работ, путем подписания и направления Исполнителю на электронную почту [support@isg.dev](mailto:support@isg.dev) с последующим предоставлением оригиналов Актов об оказании услуг за предыдущий месяц в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения, либо составить мотивированный отказ в его подписании и направить его Исполнителю в аналогичный срок. Если Заказчик не отправит по электронной почте подписанный Акт оказания услуг и не выставит претензии в установленный срок, то услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объеме.
      4. Не вмешиваться в процесс технической поддержки и не привлекать к процессу технической поддержки третьих лиц.
      5. Соблюдать правила эксплуатации комплекса разработок и требования к оборудованию.
      6. Обеспечивать осуществление доступа к оборудованию и программному обеспечению только квалифицированным и подготовленным сотрудникам.
      7. Обеспечивать Исполнителю все необходимые доступы в день поступления от Исполнителя запроса по электронной почте на домене @isg.dev
      8. Не использовать программное обеспечение на оборудовании или совместно с программным обеспечением, которое не было рекомендовано Исполнителем.
      9. Назначить ответственное лицо для взаимодействия по настоящему Договору и передать информацию о нем (ФИО, контактный телефон, электронная почта) Исполнителю. При смене ответственного лица – незамедлительно уведомить Исполнителя.
   2. Заказчик имеет право:
      1. Осуществлять контроль за процессом оказания услуг Исполнителем, проверять ход и качество оказания услуг, получать отчеты об их выполнении.
      2. Приостановить действие настоящего Договора при существенном нарушении Исполнителем качества и/или сроков оказания услуг до момента устранения нарушений.
   3. Исполнитель обязан:
      1. Оказывать услуги по настоящему Договору квалифицировано и с надлежащим качеством.
      2. При оказании услуг действовать в интересах Заказчика.
      3. Давать разъяснения Заказчику по содержанию результата оказанных услуг.
      4. Обеспечивать сохранность полученных от Заказчика документов, информации, оборудования, а также нести ответственность в соответствии с законодательством за их порчу либо утрату, за исключением естественного износа оборудования.
      5. Исправить по требованию Заказчика все выявленные в ходе принятия оказанных услуг недостатки, возникновение которых прямо связано с действиями/бездействиями Исполнителя.
      6. Своевременно выставлять Счета на оплату и Акты об оказании услуг и направлять их Заказчику на электронную почту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с последующим предоставлением оригиналов Заказчику по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с указанием ответственного лица согласно п.2.1.9.
      7. Не разглашать третьим лицам без письменного согласия Заказчика полученную в ходе исполнения настоящего Договора информацию.
      8. Предоставлять Заказчику обратную связь не позднее 1 (одного) рабочего часа после поступления от Заказчика уведомления/запроса/заявки/вопроса/письма и т.д. на электронную почту - [support@isg.dev](mailto:support@isg.dev)
   4. Исполнитель имеет право:
      1. Получать от Заказчика любую информацию, документы, материалы, доступы, сведения и прочее, необходимые и достаточные для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.
      2. Привлекать для обеспечения выполнения обязательств по Договору третьих лиц, принимая на себя ответственность за их действия перед Заказчиком.
      3. В случае отсутствия оплаты услуг Заказчиком за предыдущие календарные месяцы их оказания потребовать от Заказчика уплатить пеню в размере 0,1% от суммы, подлежащей к оплате, за каждый день просрочки платежа.
      4. При отсутствии оплаты услуг Заказчиком за предыдущий календарный месяц до конца текущего календарного месяца оказания услуг, не приступать к выполнению работ в следующем месяце до момента погашения Заказчиком задолженности по оплате в полном размере. При этом время вынужденного простоя Исполнителя из стоимости услуг не исключается.
      5. По окончании действия настоящего Договора обеспечить возврат Заказчику всех полученных от него документов, материалов, оборудования, информации в надлежащем состоянии.
3. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.**
   1. Стоимость услуг Исполнителя за календарный месяц по оперативной поддержке и ведению комплекса разработок Заказчика составляет 3% (три процента) от общей стоимости приобретенного программного обеспечения, указанной в Лицензионном договоре о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программного обеспечения №\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_\_.20\_\_\_ г.
   2. Стоимость услуг Исполнителя за календарный месяц по технической поддержке кластера серверов Заказчика составляет \_\_\_\_\_\_\_ $.
   3. По соглашению сторон в случаях увеличения/уменьшения состава любого из видов оказываемых услуг Исполнителем, размер ежемесячной стоимости по измененной услуге может быть пересмотрен путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.
   4. В течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца Заказчик осуществляет предоплату услуг по оперативной поддержке и ведению комплекса разработок Заказчика и услуг по технической поддержке кластера серверов Заказчика в размере 100% стоимости услуг.
   5. По договоренности сторон, расчетным периодом считается период с 1-го по последнее число месяца, в котором осуществляется оказание услуг – календарный месяц.
   6. Оплата за услуги Исполнителя в первом календарном месяце начисляется с даты подписания Сторонами настоящего Договора исходя из фактического количества календарных дней оказания услуг Исполнителем в расчётном периоде.
   7. Обязательства Заказчика по оплате стоимости услуг Исполнителя считаются исполненными в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   8. В течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за расчетным периодом, Исполнитель составляет, подписывает и передает для подписания Заказчику Акт об оказании услуг по оперативной поддержке и ведению комплекса разработок. Акт об оказании услуг составляется по форме, определенной в Приложении №3 к настоящему Договору.
   9. В случае возникновения необходимости оказания Исполнителем услуг, не предусмотренных настоящим Договором и приложениями к нему, либо необходимости проведения работ, превышающих объем услуг, указанных в Приложении №1, предоставление таких услуг/выполнение работ (далее дополнительные работы) оформляется отдельной заявкой Заказчика и оплачиваются отдельно.
   10. Заявка на дополнительные работы оформляется Заказчиком, включает в себя перечень дополнительных работ и/или желаемый функционал, опции, индивидуальные доработки и т.д. и направляется посредством электронной почты Исполнителю. Исполнитель по факту получения заявки составляет смету на дополнительные работы с указанием их перечня, объема, стоимости и срока реализации и отправляет смету на электронную почту Заказчика для утверждения стоимости дополнительных работ. Заказчик в течение трёх рабочих дней утверждает смету и в случае согласия с условиями и стоимостью дополнительных работ, указанными в смете, сообщает об этом по электронной почте Исполнителю путем направления сканированной копии сметы, подписанной уполномоченными лицами с последующим предоставлением оригинала.
   11. Принятие Заказчиком выставленной сметы означает полное и безоговорочное принятие всех условий Исполнителя, указанных в смете (перечень работ, объем, стоимость и сроки) и отзыву не подлежит.
   12. Оплата стоимости дополнительных работ осуществляется в российских рублях в течение 5 (пяти) календарных дней с момента подписания сметы на выполнение дополнительных работ на основании Счета на оплату, выставленного Исполнителем.
   13. После выполнения Заказчиком в полном объеме требований п.п. 3.13. настоящего Договора и извещения по электронной почте [support@isg.dev](mailto:support@isg.dev) об этом Исполнителя, Исполнитель не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня приступает к проведению работ, указанных в смете.
   14. После завершения дополнительных работ Исполнитель уведомляет об этом ответственное лицо Заказчика посредством электронной почты. Заказчик не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента уведомления, обязуется принять, протестировать результат и уведомить Исполнителя о завершении тестирования результата дополнительных работ. По завершению тестирования Стороны составляют и подписывают Акт тестирования. При отсутствии в Акте тестирования каких-либо замечаний в работе, Исполнитель не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента завершения тестирования подписывает и направляет на электронную почту ответственного лица Заказчика скан-копию Акта сдачи – приемки дополнительных работ с последующим предоставлением оригинала. Акт сдачи – приемки дополнительных работ составляется по форме, указанной в Приложении №4. В случае неподписания Заказчиком Акта тестирования и/или Акта сдачи-приемки дополнительных работ в установленный срок, дополнительные работы, указанные в актах, считаются принятыми в полном объеме Заказчиком.
   15. Подписание Акта сдачи-приемки дополнительных работ означает, что все работы выполнены качественно и в срок и Стороны претензий друг к другу не имеют.
   16. Право на использование результата дополнительных работ переходит к Заказчику с момента подписания Акта сдачи-приемки дополнительных работ и является для Заказчика неисключительным. Исполнитель сохраняет за собой право использовать результат дополнительных работ самостоятельно, в том числе для оказания услуг иным Заказчикам.
4. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение 3 (трех) лет, а в части расчетов – до полного их завершения.
   2. Если ни одна из Сторон не заявит о своем желании расторгнуть настоящий Договор за 30 (тридцать) дней до окончания срока действия, настоящий Договор считается пролонгированным на тех же условиях на аналогичный период.
   3. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем внесудебном порядке по инициативе любой из Сторон. При этом Сторона, желающая расторгнуть Договор, обязана направить по средствам электронной почты другой стороне письменное уведомление о расторжении не позднее чем за 1 (один) календарный месяц до планируемого момента расторжения.
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.
   2. Исполнитель несет ответственность за сохранность переданных ему для оказания услуг по настоящему Договору информации, сведений, документов, материалов, оборудования, и иного имущества Заказчика, необходимого для надлежащего исполнения обязательств по Договору.
   3. Взыскание любых неустоек, пеней, штрафов, процентов, предусмотренных законодательством, за нарушение любого обязательства, вытекающего из настоящего Договора, не освобождает стороны от исполнения такого обязательства в натуре.
   4. Сторона договора, имущественные интересы или деловая репутация, которой нарушены в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору другой Стороной, вправе требовать полного возмещения причиненных ей второй Стороной убытков, под которыми понимаются как реальный ущерб, так и упущенная выгода.
   5. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение другой Стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как: пожар, наводнение, землетрясение и другие стихийные бедствия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора, возникшие после его заключения. Неплатежеспособность сторон к форс-мажорным обстоятельствам не относится.
   6. Сторона, для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по Договору в следствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана не позднее 5 календарных дней с момента их наступления и прекращения в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.
   7. Исполнитель при приостановлении работ по настоящему Договору, вызванном неисполнением Заказчиком обязанностей по оплате, предусмотренных п.п. 3.7-3.9 настоящего Договора не несет ответственности за сбои в работе программного обеспечения и оборудования Заказчика в течение всего периода приостановления.
6. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Информация, передаваемая Сторонами друг другу, в период действия настоящего Договора, является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
   2. Режим конфиденциальности вступает в силу с момента подписания настоящего Договора и распространяется на весь период действия Договора.
7. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
   1. Все споры, вытекающие из настоящего Договора или связанные с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами.
   2. Досудебный претензионный порядок разрешения спора является для сторон обязательным. Срок ответа на претензию – 10 (десять) календарных дней с момента ее получения.
   3. Если стороны не придут к соглашению, споры разрешаются в судебном порядке.
8. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору, а также его расторжение считаются действительными и являются его неотъемлемыми приложениями при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих Сторон.
   3. Если любое из условий данного Договора будет признано судом недействительным, незаконным или не имеющим силу, то это никаким образом не повлияет на действительность, законность и действие остальных условий Договора.
   4. В случае изменения наименования, местонахождения, банковских реквизитов, контактных данных, ответственных и прочих сведений, каждая из Сторон обязана незамедлительно в письменной форме или электронном письме сообщить другой стороне о произошедших изменениях. При несоблюдении данного обязательства, все обязательства, исполненные по предыдущим данным, считаются надлежаще исполненными.
9. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** |  |  | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  ООО ГК «Информ-Системы |
| Адрес: |  |  | Адрес: 352500, Краснодарский край,  г. Лабинск, ул. Революционная 314 |
| ИНН / КПП: |  |  | ИНН / КПП: 2314024711 / 231401001 |
| ОГРН: |  |  | ОГРН: 1112314000106 |
| Банк: |  |  | Банк: ООО КБ «Кубань Кредит» |
| Р/с: |  |  | Р/с: 40702810300360000085 |
| К/с: |  |  | К/с: 30101810200000000722 |
| БИК: |  |  | БИК: 040349722 |
| **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** | | | |  | **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** |
|  |  |  |  |
| **От ЗАКАЗЧИКА** |  |  | **От ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
| **МП** |  |  | **МП** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  | **Директор**  **ООО ГК «Информ-системы»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Н. Игнатьев** |

Приложение № 1

к Договору возмездного оказания услуг

по технической поддержке программного

обеспечения и оборудования

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| № п.п. | **Перечень услуг по оперативной поддержке**  **и ведению комплекса разработок** |
| 1 | Реагирование в случае проблем с проведением платежей в режиме 24/7 |
| 2 | Устранение выявленных недочетов процессингового комплекса |
| 3 | Установка новых версий на кластер системы |
| 4 | Прием обращений, анализ и выявление ошибок в клиентском ПО |
| 5 | Тестирование новых версий клиентского ПО, отладка, выпуск релиза |
| 6 | Разработка функций процессингового комплекса SkySend и ведение документации протокола SkyTransact |
| 7 | Доработка существующих драйверов устройств |
| 8 | Доработки интерфейсов ПО |
| 9 | Администрирование прошивочных систем клиентского ПО |
| 10 | Хранение и динамическая выдача криптоключей к разделам с данными кластера/серверов |
| 11 | Поддержание актуальности всех версий ПО, бесплатные обновления |
| 12 | Программные доработки суммарной длительностью не более 10 нормо-часов в месяц |
| 13 | Предоставление персонального курирующего менеджера |
| 14 | Написание шлюзов к новым провайдерам услуг (не более 5 шлюзов) |
| 15 | Сопровождение интеграции шлюзовых агентов |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** | | | |  | **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** |
|  |  |  |  |
| **От ЗАКАЗЧИКА** |  |  | **От ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
| **МП** |  |  | **МП** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  | **Директор**  **ООО ГК «Информ-системы»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Н. Игнатьев** |

Приложение № 2

к Договору возмездного оказания услуг

по технической поддержке программного

обеспечения и оборудования

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| № п.п. | **Перечень услуг по технической поддержке кластера серверов** |
| 1 | Работа с DATA центром, решение вопросов размещения, обслуживания и функционирования серверов/Администрирование физических серверов процессинговой системы |
| 2 | Контроль и обеспечение сетевой безопасности кластера серверов |
| 3 | Контроль и обеспечение криптобезопасности данных процессинговой системы. |
| 4 | Администрирование массивов данных серверов, контроль свободного места. |
| 5 | Администрирование систем логирования и ротации логов. |
| 6 | Хранение и безопасная выдача ключей шифрования данных сервера/кластера на серверах паролей компании. |
| 7 | Резервирование настроек серверов для восстановления в случае сбоя. |
| 8 | Резервирование СУБД кластера серверов (бинарное и периодическое). |
| 9 | Администрирование JAIL с сервисами процессинговой системы. |
| 10 | Выполнение регламентных операций серверов. |
| 11 | Оперативное реагирование в случае технических сбоев серверов/кластера. |
| 12 | Анализ нагрузки и оптимизация быстродействия системы. |
| 13 | Подключение к системе корпоративного круглосуточного мониторинга. |
| 14 | Администрирование СУБД/Кластера СУБД. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** | | | |  | **ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН:** |
|  |  |  |  |
| **От ЗАКАЗЧИКА** |  |  | **От ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
| **МП** |  |  | **МП** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  | **Директор**  **ООО ГК «Информ-системы»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Н. Игнатьев** |