

Договор об оказании услуг по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса/ информационно-коммуникационной инфраструктуры

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий договор регулирует отношения между клиентом и компанией об оказании услуг по системно-техническому сопровождению ПАК/ИКИ клиента.

1.2. В настоящем договоре используются следующие термины и их определения:

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «А1 ИКТ сервисы».

Клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор об оказании услуг системно-технического сопровождения.

Представитель компании – ответственное лицо компании, выделенное для взаимодействия с ответственным лицом клиента.

Представитель клиента - ответственное лицо клиента, выделенное для взаимодействия с ответственным лицом компании.

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК) - набор технических и программных средств клиента, подлежащих системно-техническому сопровождению.

Услуги по системно-техническому сопровождению ПАК клиента (Managed IT) (далее – услуги ПАК) – услуги по обслуживанию оборудования и сервисов клиента, направленные на обеспечение работоспособного состояния, отказоустойчивости и постоянной готовности к использованию по назначению в соответствии с документами производителя оборудования и программного обеспечения (техническим характеристикам), для решения функциональных задач клиента, снижения интенсивности износа и предупреждения вероятных отказов в работе.

Информационно-коммуникационная инфраструктура (далее – ИКИ) – совокупность информационных и коммуникационных инфраструктур клиента, подлежащих системно-техническому сопровождению. Состав ИКИ определяется индивидуально в техническом задании к договору.

Услуги по системно-техническому сопровождению ИКИ клиента (Managed Database) (далее – услуги ИКИ) – регулярный мониторинг показателей производительности баз данных и системы управления базами данных (далее – СУБД), разработка и внедрение рекомендаций по оптимизации производительности (в проактивном режиме) для предупреждения вероятных отказов в работе, а также комплексный технологический консалтинг по сети, системам хранения данных (далее – СХД), базам данных, программному обеспечению (далее – ПО), информационной безопасности и другим частям ИКИ клиента.

Договор об оказании услуг по системно-техническому сопровождению ПАК/ИКИ клиента (далее – договор) – публичный договор, который состоит из настоящего договора и регистрационной формы, и должен быть принят клиентом путем присоединения к нему в целом. Присоединение к публичному договору происходит путем подписания регистрационной формы и иными способами, предусмотренными компанией.

Регистрационная форма – установленная компанией форма, содержащая сведения о клиенте, определяет состав услуг ПАК/ИКИ и иные обязательные для сторон условия на момент подписания регистрационной формы. Подписание клиентом регистрационной формы выражает безусловное согласие клиента с условиями договора и присоединение к нему в целом.

Техническое задание – документ, в котором указан перечень оборудования и сервисов клиента, подлежащих обслуживанию, состав и адрес их размещения.

Порядки оказания услуг, справочно-информационные материалы (далее – порядки) – документы, регламентирующие условия обслуживания клиента, предоставления услуг, опубликованные на официальном сайте компании aldata.by.

Лицевой счет – учетный номер клиента в биллинговой системе компании, присваивается клиенту при подписании регистрационной формы.

Заявление – заявка на изменение состава услуг, за исключением изменения состава и количества компонентов ПАК/ИКИ клиента, зафиксированная клиентом в виде запроса, направленного на электронный адрес компании, указанный в порядке оказания услуги, с указанием контактных данных технического специалиста клиента и запрашиваемых параметров услуги. Максимальный размер электронных сообщений в адрес компании – 10 МБ.

1.3. В течение срока действия договора адреса площадок, состав и количество компонентов ПАК/ИКИ клиента, принятого на системно-техническое обслуживание, могут быть изменены по соглашению сторон в письменной форме.

1.4. Договор заключается путем подписания клиентом регистрационной формы.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Компания обязуется оказывать клиенту услуги, а клиент принимать и оплачивать такие услуги в порядке и на условиях, определенных в настоящем договоре, согласно техническому заданию.

2.2. Клиент обязуется:

2.2.1. Обеспечить эксплуатацию и использование ПАК/ИКИ в соответствии с рекомендациями производителя/поставщика, локальными инструкциями и регламентами, соблюдать рекомендации и технически обоснованные требования по эксплуатации компании;

2.2.2. Допускать к администрированию/эксплуатации ПАК только лиц, имеющих на это соответствующие полномочия (согласно списку в п.2.2.4 абзац 2);

2.2.3. Обеспечить применение лицензионного ПО;

2.2.4. В письменном виде предоставить компании список сотрудников с указанием их контактных данных (номер телефона и адрес электронной почты, с которого возможно принимать обращения/заявки) и описание ролей:

- сотрудники, имеющие право направлять заявки на оказание услуг, предусмотренных настоящим договором;
- сотрудники, имеющие право администрирования (технического управления) ПАК или его отдельными компонентами;
- сотрудники, осуществляющие надзор за информационной безопасностью.

2.2.5. Определить, утвердить и передать компании правила (регламент) совместного использования данных;

2.2.6. Обеспечить своевременный доступ представителя компании к ПАК;

2.2.7. Ознакомить представителя компании с правилами внутреннего трудового распорядка и техники безопасности, действующими на объекте клиента;

2.2.8. Принять все необходимые меры для обеспечения представителю компании безопасности от несчастных случаев во время оказания услуг по настоящему договору;

2.2.9. Обеспечить представителю компании своевременное получение необходимых разрешений для оказания услуг по настоящему договору, в том числе и ввоза инструментов, материалов, являющихся собственностью компании, к месту оказания услуг и вывоза их обратно;

2.2.10. Предоставлять представителю компании для ознакомления и работы имеющуюся у клиента техническую и эксплуатационную документацию, включая талоны на гарантийное обслуживание на техническое средства с не истекшим сроком гарантийного обслуживания;

2.2.11. Гарантировать наличие у него всех необходимых разрешений для правомерного использования сервисов и компонентов ПАК/ИКИ;

2.2.12. До начала оказания услуг назначить ответственное лицо за содержание и эксплуатацию

передаваемого на системно-техническое сопровождение оборудования;

2.2.13. Не допускать к обслуживанию ПАК, переданного на системно-техническое сопровождение компании, сотрудников других организаций или сотрудников клиента;

2.2.14. Контролировать качество выполняемых работ;

2.2.15. Давать по запросам компании разъяснения в устной или письменной форме;

2.2.16. Своевременно в письменном виде предупреждать компанию об изменении режима доступа к информации и ПАК/ИКИ;

2.2.17. Не менее чем за один календарный месяц уведомить компанию о переезде, ремонте помещений, изменении места размещения ПАК/ИКИ;

2.2.18. Не вмешиваться в деятельность компании по вопросам, касающимся форм и методов оказания услуг.

2.3. Компания обязуется:

2.3.1. Провести освидетельствование ПАК клиента на предмет неисправности, присутствия нестандартных узлов и нелегального ПО до принятия на системно-техническое сопровождение;

2.3.2. По первому требованию клиента предоставить в течение 3 (трех) рабочих дней описание актуальной конфигурации и всех существенных настроек ПАК клиента;

2.3.3. При оказании услуг использовать для регистрации в информационных системах уникальное для каждого сотрудника имя, защищенное паролем, который компания будет хранить в тайне;

2.3.4. Использовать полученную в ходе оказания услуг информацию только для целей, связанных с исполнением своих обязательств по настоящему договору;

2.3.5. Назначить ответственных представителей компании для взаимодействия с ответственным представителем клиента;

2.3.6. Обеспечить при оказании услуг клиенту выполнение требований инструкций и правил по технике безопасности, пожарной безопасности, информационной безопасности и режима санкционированного доступа, действующих у клиента;

2.3.7. Предоставить в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса клиента подтверждение о количестве пользователей, имеющих доступ к информационным системам клиента;

2.3.8. По требованию клиента предоставлять отчеты о ходе оказания услуг за прошедший месяц.

2.4. Компания вправе:

2.4.1. Приостановить оказание услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения клиентом обязательств, указанных в п 2.2 настоящего договора, а также в случае несвоевременной оплаты оказанных услуг;

2.4.2. Приостанавливать, блокировать или запрещать использование ПО клиента в случае, если эксплуатация такого ПО приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности или условий настоящего договора, предварительно предупредив об этом клиента;

2.4.3. Привлекать к оказанию услуг по настоящему договору третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед клиентом;

2.4.4. При наличии технической возможности оказывать услуги удаленно;

2.4.5. В случае, если отдельные элементы, находящиеся на системно-техническом сопровождении, отработали свой ресурс или имеют значительные повреждения, потребовать от клиента проведения ремонта, частичной или полной их замены за счет клиента;

2.4.6. Компания имеет право по согласованию с клиентом изменения технических параметров оказания услуг в целях повышения качества и надежности предоставляемых услуг, в том числе изменения перечня программ, библиотек, функций, средств администрирования. Компания извещает об этом клиента путем направления соответствующей информации на адрес электронной почты, указанный в регистрационной форме;

2.4.7. Изменять стоимость услуг, оказываемых в соответствии с договором, предварительно уведомив об этом клиента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней через официальный сайт компании aldata.by.

2.5. Компания не несёт ответственность:

- 2.5.1. За качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов ПАК/ИКИ, поддерживаемых третьими лицами;
- 2.5.2. За доступность информации, размещенной клиентом для всех сегментов информационной системы, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
- 2.5.3. За достоверность сведений, указанных документах, переданных клиентом, и отвечает за качество своих услуг, оказанных по настоящему договору, на основании предоставленной клиентом документации;
- 2.5.4. За использование клиентом нестандартного оборудования, узлов и частей, а также нелицензионного ПО;
- 2.5.5. За легитимность использования ПАК/ИКИ клиента;
- 2.5.6. За содержание информации, размещаемой клиентом в его информационной системе;
- 2.5.7. За работоспособность и совместимость ПО, разработанного клиентом или третьими лицами без предварительного тестирования на совместимость с эксплуатируемым ПАК/ИКИ и согласования с компанией;
- 2.5.8. За работоспособность ПАК/ИКИ клиента, если по вине клиента в ПАК/ИКИ были внесены изменения клиентом или третьими лицами;
- 2.5.9. За доступ третьих лиц к закрытой информации клиента, в том числе к учетным данным, произошедший по вине клиента, а также за последствия такого доступа;
- 2.5.10. За ущерб любого рода, понесенный клиентом из-за разглашения последним своих учетных данных;
- 2.5.11. За убытки клиента, прямые или косвенные, которые могут возникнуть в результате временной неработоспособности ПАК/ИКИ, переданного на системно-техническое сопровождение.
- 2.5.12. Клиент признает, что на момент заключения договора компания предоставила ему полную и достоверную информацию в отношении услуг, оказываемых по настоящему договору.

3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Стороны договорились о том, что датой начала оказания услуг будет дата предоставления компании учетных данных, либо иных допусков, позволяющих получить доступ к ПАК/ИКИ клиента, а также подтверждения корректности этих данных компанией;
- 3.2. На системно-техническое сопровождение принимается только исправное оборудование, установленное в соответствии с требованиями норм и правил, правил техники безопасности и рекомендациями компании-производителя, и лицензионное ПО;
- 3.3. В течение 15 рабочих дней после подписания настоящего договора компания производит обследование ПАК/ИКИ и, в случае необходимости, согласовывает с клиентом перечень необходимых изменений в настройках;
- 3.4. ПАК/ИКИ считается принятым на системно-техническое обслуживание только после проведения согласованных изменений в его настройках.
- 3.5. Компания вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего договора. Изменение договора происходит путем размещения соответствующей информации об изменении условий договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании, на официальном сайте компании aldata.by.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Стоимость услуг определяется, исходя из объема оказанных клиенту в отчетном месяце услуг, в порядке и размере, определенном тарифами компании.
- 4.2. Стоимость услуг может пересматриваться и изменяться в порядке, предусмотренном п. 2.4.7. настоящего договора.
- 4.3. Стоимость оказываемых услуг определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуг.

4.4. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, компания формирует счета, содержащие все виды начислений за предоставленные в отчетном месяце услуги, которые заверяются факсимильной подписью уполномоченного лица компании. Счет является подтверждением факта и объема оказанных услуг за отчетный период и оформляется компанией единолично. Первичные учетные документы, подтверждающие оказание услуг по настоящему договору, клиент вправе оформить единолично на основании ежемесячного счета, формируемого компанией.

4.5. Клиент может заказать доставку счетов одним из предложенных компанией способов: на адрес электронной почты и/или на почтовый адрес.

4.6. Клиент обязан оплатить счет до 25 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг во избежание приостановления оказания услуги. При неполучении счета клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, и произвести платеж. Счет действителен в течение месяца со дня его выставления. После истечения этого срока клиент должен обратиться в компанию за выставлением нового счета.

4.7. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги частично (путем блокировки возможности отправки заявок с авторизованной электронной почты клиента) или полностью (путем прекращения оказания услуги и мониторинга систем клиента).

4.8. Обязательства клиента по оплате услуг компании считаются выполненными только после поступления соответствующих средств на расчетный счет компании. Датой оплаты оказанных услуг считается день зачисления денежных средств на расчетный счет компании. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с условиями последнего, а в части, не урегулированной договором, - в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную клиенту ненадлежащим исполнением договора.

5.2. Клиенту известны важнейшие функциональные свойства оказываемых услуг. Клиент несет риск соответствия указанных услуг своим пожеланиям и потребностям. Компания не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования услуг, если такие убытки не возникли по вине компании.

5.3. Стороны соглашаются с тем, что компания не несет ответственность за любые задержки, прерывания, прямой и косвенный ущерб или потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедшие не по вине компании.

5.4. Ответственность компании за неисполнение обязательств по настоящему договору не может превышать стоимости оказания соответствующих услуг за отчетный период.

5.5. В случае нарушения клиентом сроков оплаты оказанных услуг он уплачивает компании пеню в размере 0,1% от суммы, подлежащей оплате, за каждый день просрочки.

5.6. В случае перерывов в предоставлении услуг по вине компании, компания обязуется предоставить клиенту перерасчет стоимости услуг, оказанных в отчетном месяце, с указанием срока, в течение которого услуги не предоставлялись.

5.7. Компания не несет ответственности за сбой, некорректную работу оборудования клиента, не перечисленного в техническом задании.

5.8. Клиент несет полную ответственность за достоверность и полноту предоставленных компании документов;

5.9. Стороны не несут ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение условий настоящего договора, если это неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (военных действий, стихийных бедствий, забастовок, массовых беспорядков, пожаров, запретительных и ограничительных законодательных решений государственных органов и прочее).

5.10. Сторона, для которой в силу указанных выше обстоятельств создалась невозможность исполнения каких-либо обязательств по настоящему договору, обязана незамедлительно, не позднее 3 (трех) календарных дней с момента возникновения вышеуказанных обстоятельств уведомить в письменном виде об этом другую сторону. Факты, содержащиеся в таком уведомлении, должны быть документально подтверждены.

5.11. Неуведомление либо несвоевременное уведомление о наступивших обстоятельствах непреодолимой силы согласно сроку, указанному в п. 5.10. настоящего договора, лишает соответствующую сторону права ссылаться на какое-либо вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору.

5.12. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента их возникновения, любая из сторон имеет право расторгнуть настоящий договор, письменно уведомив об этом другую сторону за 5 (пять) календарных дней до момента предполагаемого расторжения, с совершением всех финансовых взаиморасчетов.

6. ГАРАНТИИ

6.1. Каждая из сторон настоящего договора гарантирует, что:

6.2. Она должным образом зарегистрирована и легально осуществляет хозяйственную деятельность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

6.3. Лицо, подписавшее настоящий договор, имеет право и полномочия подписывать настоящий договор от имени стороны;

6.4. Все согласования, лицензии и иные разрешения государственных органов, необходимые для заключения и исполнения договора, получены и соответствуют действующему законодательству Республики Беларусь.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Споры по настоящему договору разрешаются путем взаимных переговоров;

7.2. В случае нарушения условий настоящего договора со стороны компании, клиент обязуется направить претензию в срок не позднее 7 (семи) дней с даты выявления таких нарушений. Компания вправе не принимать к рассмотрению претензии, направленные клиентом позднее вышеуказанного срока.

7.3. В случае недостижения сторонами взаимного согласия, споры между ними рассматриваются Экономическим судом г. Минска.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует один год. Если ни одна из сторон не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия договора, письменно не заявит о его расторжении, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год.

8.2. При расторжении настоящего договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям сторон вплоть до полного окончания взаимных расчетов и передачи необходимой документации.

8.3. Настоящий договор может быть расторгнут по инициативе одной из сторон по истечении 20 (двадцати) рабочих дней с момента письменного извещения другой стороны о своём желании прекратить действие настоящего договора, а также в случае несвоевременной оплаты оказанных услуг.

8.4. Расторжение настоящего договора влечёт за собой расторжение всех дополнительных соглашений к настоящему договору.

8.5. Возврат денежных средств клиенту производится исключительно путём безналичного перечисления денежных средств на расчётный счёт клиента за последний на дату расторжения договора отчётный период в размере пропорциональном времени, оставшемуся от даты расторжения настоящего договора до окончания оплаченного клиентом отчётного периода.

8.6. Настоящий договор может быть расторгнут:

- по письменному требованию одной из сторон в соответствии с п.8.3. настоящего договора;
- по соглашению сторон;
- в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Ни одна из сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему договору без письменного согласия другой стороны.

9.2. Клиент признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные компанией по каналам электронной связи (факс, электронная почта клиента, адрес которой указан в регистрационной форме) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

9.3. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по настоящему договору третьему лицу, оказывающему услуги в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

9.4. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по настоящему договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных настоящим договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

9.5. Под рабочими днями в целях исполнения сторонами обязательств по настоящему договору понимаются рабочие дни, исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов сторон, сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.