

# ДОГОВОР №

г. Москва

«01» января 2017 г.

ООО «Компания», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Должность ФИО, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Должность ФИО, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. Предмет Договора

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по технической поддержке контакт-центра и CRM-системы Заказчика (далее – Работы) в целях обеспечения непрерывности обслуживания клиентов Заказчика.
- 1.2. Поддержка системы осуществляется на условиях абонентской платы. Перечень проводимых работ указан в Приложении №1.

## 2. Сроки и условия выполнения работ

- 2.1. Исполнитель выполняет Работы по рабочим дням, с 9 до 18 часов по московскому времени.
- 2.2. Стороны создают постоянно действующую рабочую группу, состоящую из своих сотрудников и внешних специалистов, в обязанности которой входит содействие Исполнителю в проведении Работ, в частности:
  - организация удаленного доступа к серверу Заказчика по протоколу SSH;
  - решение оперативных вопросов (доступ в помещения Заказчика и т.п.).
- 2.3. Рабочая группа осуществляет взаимодействие по электронной почте и по телефону.
- 2.4. Заказчик самостоятельно обеспечивает техническую возможность для проведения Работ Исполнителем (подготовка помещения, прокладка локальной сети, установка рабочих мест пользователей, аренда каналов связи у провайдеров телекоммуникационных услуг, подключение сетевого оборудования и назначение ему ip-адресов и т.п.).
- 2.5. Ежемесячно Исполнитель предоставляет Заказчику Акт о приемке выполненных работ в 2-х экземплярах.

## 3. Порядок расчетов по Договору

Расчеты по настоящему Договору производятся в следующем порядке:

- 3.1. Ежемесячно Исполнитель предоставляет Заказчику счет на оплату Работ в размере 10 000 (десять тысяч) рублей, НДС не облагается согласно ст. 346.12 главы 26.2 часть 2 НК РФ.
- 3.2. В течение 5 (пяти) банковских дней после предоставления Исполнителем счета Заказчик переводит на расчетный счет Исполнителя 100% стоимости работ.
- 3.3. В случае нарушения Исполнителем обязательств по объему Работ в отчетном месяце, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе требовать выплаты неустойки до 100% от стоимости Работ за указанный месяц.
- 3.4. В случае нарушения Заказчиком обязательств по срокам оплаты Работ в отчетном месяце, Исполнитель вправе требовать выплаты неустойки в размере до 100% от стоимости работ за указанный месяц.
- 3.5. Условия п.3.3. и п.3.4. Договора применяются в случае направления стороной, имеющей право на получение пени, соответствующего письменного требования.

#### **4. Гарантии**

- 4.1. Исполнитель обязан обеспечить качественное выполнение Работ.
- 4.2. В течение действия Договора Заказчик имеет право обращаться за технической поддержкой Исполнителя для решения технических проблем и получения консультаций.
- 4.3. Гарантия прекращается досрочно при внесении Заказчиком изменений в программное обеспечение, не согласованных с Исполнителем (письменно или по электронной почте).

#### **5. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 5.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Заказчик либо Исполнитель не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 5.2. Свидетельство, выданное соответствующей торговой палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.
- 5.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства, должна дать извещение другой Стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.
- 5.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не прекращаются, то Стороны должны принять решение по настоящему Договору по взаимной договоренности. Если Стороны не достигнут соглашения, то Сторона, которая не подверглась действию обстоятельств непреодолимой силы, имеет право расторгнуть настоящий Договор, при этом Стороны во взаимно согласованные сроки производят взаимозачеты.

#### **6. Конфиденциальность**

- 6.1. Стороны договорились не разглашать любыми способами третьим лицам и не использовать для своей собственной выгоды полученную конфиденциальную информацию, в течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 лет после его окончания. Данная информация может быть использована Сторонами только для выполнения цели, названной в п.1.1. в явном виде.
- 6.2. Запрет на разглашение конфиденциальной информации не распространяется на случаи вынужденного разглашения информации в силу применения положений действующего законодательства Российской Федерации.

#### **7. Особые условия**

- 7.1. Исполнитель отвечает только за работоспособность контакт-центра, и не несет ответственности за сбои или аварии в ИТ-инфраструктуре Заказчика, такие как:
  - аппаратные сбои на сервере системы;
  - аппаратные сбои на рабочих местах пользователей;
  - сбои в общесистемном программном обеспечении на сервере или на рабочих местах пользователей;
  - сбои в локальной сети и т.п.
- 7.2. Исполнитель гарантирует нормальное качество звука (узнаваемость голосовых сообщений) при соблюдении следующих условий:
  - Максимальные задержки при передаче пакетов в сети Интернет – не более 150 мс;
  - Максимальный процент потерь при передаче пакетов в сети Интернет – не более 3%;

– Максимальное отклонение между последовательной передачей пакетов в сети Интернет – не более 50 мс.

7.3. Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком привлекать для участия в выполнении обязательств по Договору сторонние организации, принимая на себя ответственность за их действия перед Заказчиком в рамках действия настоящего Договора.

7.4. Приложения, дополнения и изменения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

7.5. Настоящий Договор вступает в силу после его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по нему.

7.6. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7.7. Нижеследующие Приложения являются неотъемлемой частью Договора:

– Приложение № 1 – Техническая поддержка.

## **8. Арбитраж**

8.1. Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами в процессе выполнения обязательств по данному Договору, решаются путем переговоров. При недостижении согласия споры разрешаются Арбитражным судом по месту нахождения Истца в порядке, установленном законодательством РФ.

## **9. Адреса и реквизиты Сторон**

### **9.1. Заказчик:**

ООО "Компания":  
Юридический адрес:  
Почтовый адрес:  
Тел.: +7 (495)  
ИНН  
КПП  
Р/с №  
в  
К/с  
БИК

### **9.2. Исполнитель:**

ООО "":  
Юридический адрес:  
Почтовый адрес:  
Тел.: +7 (495)  
ИНН  
КПП  
Р/с  
в  
К/с  
БИК

## **10. Подписи Сторон**

Заказчик:

Исполнитель:

\_\_\_\_\_  
(Должность) ФИО

\_\_\_\_\_  
(Должность) ФИО

## **Техническая поддержка**

Техническая поддержка контакт-центра Заказчика осуществляется следующим образом:

- техподдержка оказывается ежедневно с 09:00 до 18:00 по московскому времени;
- обращения специалистов Заказчика принимаются по электронной почте [support@crmcontact.ru](mailto:support@crmcontact.ru) и по телефону: +7 (499) 649-37-70 доб. 107;
- Исполнитель принимает от сотрудников Заказчика до 5 обращений в месяц;
- время отклика на обращение – не более 2-х часов.

Доступ Исполнителя к элементам системы Заказчика осуществляется:

- к серверу системы – посредством ssh-протокола;
- к рабочему месту пользователя – посредством приложения TeamViewer.

В техподдержку входят следующие работы на сервере системы:

- контроль работоспособности сервисов на сервере (база данных MySQL и серверные приложения);
- организация резервного копирования данных;
- настройка политики безопасности для защиты от взлома.

Виды обращений специалистов Заказчика:

1. Аварийное восстановление системы после аппаратных сбоев на сервере.
2. Консультации по работе системы (в целом или по отдельным функциям CRM).
3. Устранение выявленных ошибок в работе CRM-системы.
4. Помощь в разборе трудных ситуаций с пользовательскими данными в системе.

Каждое обращение должно содержать следующие данные:

1. Контактное лицо для детализации обращения.
2. Исчерпывающая информация по обращению (информация из базы данных, дата и время события, логин пользователя и т.п.).
3. Скриншот, содержащий визуальную информацию по обращению.

В состав техподдержки не входят:

- решение вопросов, связанных со смежными информационными системами (общесистемное программное обеспечение на сервере и рабочих местах пользователей, программное обеспечение для телефонной связи и т.п.);
- обучение администраторов и пользователей системы;
- работы вне указанного времени оказания техподдержки.

Заказчик:

Исполнитель:

\_\_\_\_\_ ФИО  
(Должность)

\_\_\_\_\_ ФИО  
(Должность)