

**Договор № 01-65**  
о безвозмездном оказании услуг  
по программному сопровождению коммуникационного сервера

г. Тольятти

« 14 » 01 2015 г

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 40 городского округа Тольятти, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Петровой Натальи Аркадьевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Центр информационных технологий городского округа Тольятти, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Копыловой Галины Владимировны, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию безвозмездных услуг – программное сопровождение коммуникационного сервера Заказчика (далее – Сервера) в количестве 1 шт.
- 1.2. Под программным сопровождением Сервера стороны понимают следующие виды работ:
  - 1.2.1. диагностика и изменение по заявке Заказчика функционирования сервисов Сервера в объеме, представленном в Приложении 1, кроме случаев, указанных в п.1.3, с учетом требований, необходимых для работы Заказчика;
  - 1.2.2. устранение неисправностей в работе сервисов Сервера в объеме, представленном в Приложении 1, кроме случаев, указанных в п.1.3;
  - 1.2.3. установка обновлений безопасности программного обеспечения (в дальнейшем ПО) Сервера по мере выхода таких;
  - 1.2.4. обновление списков фильтрации доступа к нежелательным ресурсам Интернет по мере их выявления Заказчиком, Исполнителем и в соответствии с требованиями действующего законодательства в области информационной безопасности;
  - 1.2.5. консультирование Заказчика по возможностям и правилам эксплуатации программного обеспечения, используемого на Сервере.
- 1.3. В программное сопровождение Сервера не входят следующие виды работ:
  - 1.3.1. техническое обслуживание Сервера и периферийных устройств (монитор, мышь, клавиатура, принтер, модем, маршрутизатор, коммутатор, источник бесперебойного питания, кроссовые и патч-панели, коммуникационные и электрические розетки и кабели и пр.), их размещение и коммутация;
  - 1.3.2. настройка периферийных устройств и локальной вычислительной сети Заказчика;
  - 1.3.3. изменение аппаратной конфигурации, замена блоков и запасных частей Сервера;
  - 1.3.4. устранение неисправностей в функционировании Сервера, возникших при несоблюдении Заказчиком технических и эксплуатационных норм хранения, транспортировки и использования Сервера;
  - 1.3.5. обучение пользователей Заказчика;
  - 1.3.6. устранение неисправностей в функционировании Сервера, возникших в результате сбоев электропитания, изменения конфигурации аппаратных средств или ПО Сервера либо устройств локальной сети, произведенных Заказчиком или третьими лицами без согласования с Исполнителем;
  - 1.3.7. установка и настройка операционной системы Сервера при его замене или первоначальной инсталляции;
  - 1.3.8. установка и настройка дополнительных сервисов на Сервере и их программное сопровождение.
- 1.4. Работы, указанные в п.1.3, могут быть выполнены в рамках отдельного договора с Исполнителем.
- 1.5. Работы, указанные в пп.1.3.1-1.3.5, также могут быть выполнены в рамках отдельного договора с третьими лицами после согласования с Исполнителем.

## 2. Обязанности сторон

### 2.1. Заказчик:

- 2.1.1. Для осуществления взаимодействия с Исполнителем определяет перечень ответственных лиц, осуществляющих эксплуатацию Сервера.
- 2.1.2. Обеспечивает условия для круглосуточной работы Сервера, включая выходные и праздничные дни на своей территории, руководствуясь следующими нормативными документами:
  - 2.1.2.1. СН 512-78 «Технические требования к зданиям и помещениям для установки средств вычислительной техники»;
  - 2.1.2.2. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы» (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 22).
- 2.1.3. Обеспечивает электропитание Сервера и подключенного к нему коммуникационного оборудования только от исправного источника бесперебойного питания, подключенного к электросети с защитным заземлением и использованием устройств защитного отключения (УЗО).
- 2.1.4. Обеспечивает подключение к Серверу всех каналов связи с Провайдерами, используемых для осуществления фильтруемого доступа в Интернет.
- 2.1.5. Разрабатывает Инструкцию по эксплуатации Сервера, основываясь на типовой форме (Приложение 2).
- 2.1.6. При необходимости согласовывает разработанную инструкцию по эксплуатации Сервера с Исполнителем и органами, осуществляющими надзор за помещением, в котором установлен Сервер, а затем утверждает ее.
- 2.1.7. Эксплуатирует Сервер в соответствии с утвержденной Инструкцией по эксплуатации Сервера.
- 2.1.8. Для обеспечения надлежащей эксплуатации Сервера ответственное за эксплуатацию Сервера лицо (в дальнейшем Ответственный):
  - 2.1.8.1. использует для связи со специалистами Исполнителя Контактные данные Исполнителя (Приложение 3);
  - 2.1.8.2. электронной почтой (Приложение 3) сообщает специалистам Исполнителя свои контактные данные для оперативной связи;
  - 2.1.8.3. производит начальную диагностику неполадок функционирования Сервера в соответствии с Диагностической картой (Приложение 4);
  - 2.1.8.4. самостоятельно связывается со службой технической поддержки Провайдера в случае неполадок с предоставлением услуги доступа в Интернет и дает заявку об обнаруженной неисправности, подробно описывая ее;
  - 2.1.8.5. имеет право делегировать свои полномочия по связи с технической службой Провайдера специалистам Исполнителя в случае затруднений при решении конкретной проблемы, связанной с предоставлением Провайдером услуг доступа в Интернет. При этом Ответственный сообщает специалистам Исполнителя подробное описание проблемы, мер, предпринятых для её устранения (номер линии, номер договора на предоставление телематических услуг, отсутствие задолженности Провайдеру по оплате услуг, даты обращения к Провайдеру, номера заявок, контактные данные специалистов Провайдера) а также дополнительную техническую информацию, затребованную специалистами Исполнителя;
  - 2.1.8.6. регулярно (не реже одного раза в неделю) проверяет работу системы контентной фильтрации путем поиска нежелательных или запрещенных ресурсов, перечисленных в соответствующих Классификаторах информации и возможность доступа к обнаруженным ресурсам. В случае обнаружения доступа к запрещенным ресурсам отправляет заявку Исполнителю в соответствии с Требованиями (Приложение 5);

- 2.1.8.7.осуществляет подачу заявок на программное обслуживание Сервера в адрес Исполнителя по всем диагностированным проблемам или нештатным ситуациям в функционировании Сервера по контактными данным указанным в Приложении 3. Заявка оформляется в соответствии с Требованиями (Приложение 5);
  - 2.1.8.8.контролирует исполнение поданных заявок;
  - 2.1.8.9.присутствует при проведении работ специалистами Исполнителя по программному обслуживанию Сервера, если таковое выполняется на территории Заказчика;
  - 2.1.8.10. предоставляет по требованию специалистов Исполнителя техническую и эксплуатационную документацию на Сервер и специальный инструментарий, входящий в комплект поставки Сервера.
  - 2.1.9. Требуется от специалистов Исполнителя удостоверение установленного образца.
  - 2.1.10. При необходимости, для решения проблем с обеспечением доступа в Интернет, организывает встречу на своей территории представителей Исполнителя, Провайдера и/или организации, осуществляющей техническое обслуживание Сервера. При организации такой встречи Заказчик уведомляет стороны о предполагаемых дате и времени не позднее, чем за сутки.
  - 2.1.11. По согласованию с Исполнителем осуществляет доставку Сервера в сервисный центр Исполнителя и обратно для проведения работ в рамках данного договора.
  - 2.1.12. При необходимости проведения срочных работ по программному обслуживанию Сервера на площадях Заказчика предоставляет автотранспорт для доставки специалиста Исполнителя к месту расположения Сервера и обратно в согласованные с Исполнителем сроки.
- 2.2. Исполнитель:
- 2.2.1. Технический специалист Исполнителя (в дальнейшем Специалист) оказывает услуги по программному сопровождению Сервера Заказчика в следующем порядке:
    - 2.2.1.1.получает от Заказчика заявки на программное сопровождение, поступающие от Ответственного по электронной почте, факсу, телефону или в письменном виде. Заявки, полученные по факсу, телефону или в письменном виде регистрирует в Системе управления взаимодействия с клиентом (CRM, далее – Система);
    - 2.2.1.2.уведомляет Ответственного о выходящих за пределы настоящего договора работах (если таковые планируются), подлежащих оплате по отдельному договору;
    - 2.2.1.3.самостоятельно определяет место проведения работ и количество специалистов, необходимых для оказания услуг, а также график их работы;
    - 2.2.1.4.производит удаленную диагностику по заявке с использованием возможностей программного обеспечения Сервера, каналов связи и/или с привлечением Ответственного;
    - 2.2.1.5.осуществляет исполнение заявки в течение 2-х рабочих дней со дня её регистрации в Системе. В случае затруднения исполнения заявки по независящим от Специалиста причинам, согласует сроки исполнения с Ответственным, фиксируя перенос сроков в Системе;
    - 2.2.1.6.при получении полномочий, делегированных Ответственным, выступает от лица Заказчика при решении проблем технического характера, связанных с предоставлением Провайдером телематических услуг;
    - 2.2.1.7.регулярно (не реже одного раза в неделю) проверяет работу системы контентной фильтрации путем поиска нежелательных или запрещенных ресурсов, перечисленных в соответствующих Классификаторах информации и возможность доступа к обнаруженным ресурсам. В случае обнаружения доступа к запрещенным ресурсам вносит изменения в списки фильтрации;
    - 2.2.1.8.корректирует в соответствии с нормативными актами и заявками

Ответственного параметры функционирования сервисов Сервера, списки фильтрации информационных ресурсов,

- 2.2.1.9. для согласования совместных действий по исполнению заявки, связывается с Ответственным по телефону или электронной почте;
- 2.2.1.10. по итогам программного обслуживания Сервера осуществляет закрытие заявки в Системе с указанием перечня выполненных работ и замечаниями по результатам их выполнения;
- 2.2.1.11. выезжает на территорию Заказчика для выполнения договорных обязательств только в случае, когда дистанционное обслуживание невозможно.
- 2.2.2. Имеет право привлекать для исполнения обязательств по настоящему договору третьих лиц.
- 2.2.3. Использует канал доступа в Интернет только для задач обслуживания Сервера Заказчика.
- 2.2.4. Документально оформляет передачу оборудования для проведения работ в сервисном центре Исполнителя в соответствии с принятой обеими сторонами учетной политикой.
- 2.2.5. При организации и проведении работ по программному сопровождению Сервера на площадях Заказчика:
  - 2.2.5.1. предъявляет Заказчику удостоверение личности установленного образца;
  - 2.2.5.2. соблюдает правила техники безопасности, противопожарной безопасности;
  - 2.2.5.3. проводит вводный и текущие инструктажи Ответственного по правилам эксплуатации Сервера и коммуникационного оборудования под роспись в Журнале инструктажей Заказчика.
- 2.2.6. Не несет ответственности за функционирование локальной вычислительной сети Заказчика, линии связи между Заказчиком и Провайдером, а также за ущерб, понесенный Заказчиком в связи с использованием ресурсов Интернет.

### **3. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг**

- 3.1. По итогам выполнения договорных обязательств Исполнитель передает Заказчику Уведомление о выполненных работах, предусмотренных настоящим договором.

### **4. Срок действия договора**

- 4.1. Настоящий договор заключен на срок с 01 января 2015 года по 31 декабря 2015 года и вступает в силу с момента его подписания.
- 4.2. Если по истечении срока действия данного договора ни одна из сторон не потребовала его расторжения, действие договора автоматически продлевается.
- 4.3. Действие договора может быть приостановлено любой из сторон в случае временной невозможности исполнения обязательств по договору с письменным уведомлением другой стороны в течение трех суток.

### **5. Прочие условия**

- 5.1. Договор может быть изменен и дополнен по соглашению сторон.
- 5.2. Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 5.3. Все споры, возникающие по настоящему договору, стороны будут разрешать путем переговоров. Если стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению Арбитражным судом.
- 5.4. В случае наступления форс-мажора (пожар, военные действия, наводнение, землетрясение и пр.) сроки выполнения обязательств сторон отодвигаются соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства, если эти обстоятельства значительно повлияли на выполнение в срок условий договора. Если форс-мажорные обстоятельства повлияли на сохранность переданного Исполнителю для работ Сервера, Заказчик не предъявляет претензий по материальной и финансовой ответственности к Исполнителю.
- 5.5. В случае форс-мажора стороны немедленно извещают другую сторону о начале и об окончании действия обстоятельств форс-мажора. Это сообщение должно быть

подтверждено документально.

**6. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи сторон**

Заказчик

Муниципальное бюджетное  
общеобразовательное учреждение средняя  
общеобразовательная школа № 40 городского  
округа Тольятти  
ИНН 6321051590 КПП 632101001  
445026, РФ, Самарская область, г. Тольятти,  
Ленинский проспект, 42  
Департамент финансов мэрии городского  
округа Тольятти  
(МБУ школа № 40, л/с 249131060),  
р/с 40701810036783000001  
в РКЦ Тольятти г. Тольятти, БИК 043678000

Директор

Н.А. Петрова/

М.П.



Исполнитель

МАОУ ДПО ЦИТ  
Адрес: 445011, г.Тольятти, ул. К.Маркса,  
27 А тел. 22-33-17 факс 22-42-48  
**ИНН 6323055914 КПП 632401001**  
департамент финансов мэрии г.о.  
Тольятти (МАОУ ДПО ЦИТ, л/с  
349130020)  
р/с 40701810936783000004 в РКЦ  
Тольятти  
БИК 043678000

Директор

Г.В. Копылова

М.П.

