ДОГОВОР №24/0111
оказания услуг администрирования и технической поддержки

г. Кишинев «01» ноября 2024г.

«Securitypark» S.R.L., именуемое в дальнейшем "**Исполнитель**", в лице директора Александра Никора, действующего на основании Устава, с одной стороны и **«Imensitate» S.R.L.**, именуемое в дальнейшем "**Заказчик**", в лице Дмитрий Разлога , действующей на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать услуги по качественной и эффективной поддержки и развития Системы учета и контроля рабочего времени Заказчика.
1.2. Перечень оборудования, ОС и ПО, входящего в Систему учета и контроля рабочего времени Заказчика и обслуживаемого Исполнителем, представлен в приложении №1 к договору и может изменяться по согласованию между «Исполнителем» и «Заказчиком».

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:
2.1.1. Оказать Заказчику услуги надлежащего качества, в соответствии с условиями, установленными в Приложении №1 к настоящему договору.
2.1.2. Оказать услуги в полном объеме и в срок, указанный в Приложении № 1 к настоящему договору.
2.1.3. По требованию Заказчика безвозмездно исправить все выявленные недостатки, допущенные Исполнителем в ходе выполнения услуг в течение 10 дней с момента уведомления.
2.1.4. Исполнитель обязан выполнить работу лично, либо с привлечением сторонних квалифицированных специалистов, за качество работы которых будет нести личную ответственность.

2.2. Заказчик обязуется:
2.2.1. Заказчик обязан ежемесячно оплачивать Исполнителю стоимость оказания услуг, по цене, указанной в Приложении нр. 1 к настоящему договору, в течении 5и дней с момента получения от Исполнителя соответствующего счета на оплату.
2.3. Заказчик имеет право:
2.3.1. Во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.
2.3.2. Требовать строгого следования всем условиям оказания услуг, прописанных в Приложении № 1 к настоящему договору.

3. Цена договора и порядок расчетов

3.1. Цена настоящего договора устанавливается в соответствии с количеством оборудования Заказчик и стоимости обслуживания этого оборудования и указывается в Приложении № 1 к настоящему договору, в виде суммы ежемесячного абонемента.
3.2. Уплата Заказчиком Исполнителю цены договора осуществляется путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем договоре.
3.3. Уплата Заказчиком Исполнителю цены договора, за оказанные в предыдущем месяце услуги, осуществляется ежемесячно, до 5-го числа месяца, на основании полученного от Исполнителя счета на оплату.

4. Ответственность сторон

4.1. За нарушение срока оказания Услуг, указанного в настоящем договоре, Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,1% от суммы ежемесячного абонемента.
4.2. За нарушение срока оплаты стоимости Услуг, указанного в настоящем договоре, Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,1% от неуплаченной в срок суммы.

4.3. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории республики Молдова.
4.4. Уплата неустойки не освобождает Стороны от дальнейшего и надлежащего выполнения условий договора.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.
5.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в компетентный суд республики Молдова.

6. Срок действия и порядок расторжения договора.

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течении одного календарного года. Действие договора продлевается каждый раз на следующий календарный год, если не одна из сторон письменно не заявит об обратном не позднее, чем за две недели до окончания срока его действия.
6.2. Настоящий Договор не может быть расторгнут в одностороннем порядке до момента решения всех финансовых вопросов по данному Договору.
6.3. Сторона имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, письменно уведомив об этом другую сторону не позднее чем за 15 дней.
6.4. Если Исполнитель произвел действия по сервисному обслуживанию в текущем календарном месяце, то Заказчик, по инициативе которого расторгается договор, обязан до предполагаемой даты расторжения, оплатить Исполнителю стоимость работ на основании счета выставленного Исполнителем. Если составление такого счета представляется затруднительным, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю абонентскую плату за полный календарный месяц.
6.5. Если Исполнитель произвел дополнительные работы, стоимость которых не включена в абонентскую плату, Договор может быть расторгнут Заказчиком только после полной оплаты этих дополнительных работ.

7. Исключительные обстоятельства

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если их ненадлежащему исполнению препятствовали чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства как то стихийные бедствия, военные действия, иные вооруженные конфликты, государственные перевороты, принятие государственными органами нормативных актов, препятствующих выполнению обязательств Сторон, а так же иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля и волеизъявления Сторон.
7.2. О наступлении и прекращении таких обстоятельств, Стороны обязаны немедленно оповещать друг друга в письменном виде. Данное оповещение должно иметь подписи уполномоченных на это лиц и печать организации – участника настоящего Договора.

8. Прочие условия

8.1. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.
8.2. Настоящий Договор может быть изменен и (или) дополнен по соглашению обеих сторон.
8.3. Для проведения работ по данному Договору Исполнитель имеет право задействовать субподрядные организации, без уведомления об этом Заказчика.
8.4. Исполнитель не несет ответственности за использование Заказчиком нелицензионного программного обеспечения.
8.5. Все соглашения между сторонами, конкретизирующие и разъясняющие положения настоящего Договора, оформляются путем подписания Приложений к Договору, которые являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.
8.6. Документы, переданные посредством факсимильной связи, прилагаются к Договору и признаются Сторонами в случае, если они скреплены печатями Сторон и подписаны их уполномоченными представителями.

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ Dep. IT «IMENSITATE» S.R.L. IDNO 1002600011694 REPUBLICA MOLDOVA, mun. CHIȘINĂU

9. Юридические адреса сторон и платежные реквизиты.

Исполнитель: **« SECURITYPARK » S.R.L.**	**Заказчик:** **«IMENSITATE» S.R.L.**
Адрес: г. Кишинев, şos. Munceşti 406 ap.60 C/F (IDNO): 1021600018193 Cod IBAN: MD31VI022241100001081MDL BIC: VICBMD2X883 НДС: 0309474 Директор Никора Александр	Адрес: г. Кишинев, str. Nicolai Testimiţianu, 23 C/F (IDNO): 1002600011694 Cod IBAN: MD93ML000000002251329369 BIC: MOLDMD2X329 НДС: 0208588 Директор Разлога Дмитрий

Digitally signed by Nicora Alexandru
Date: 2024.12.25 22:28:05 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ «IMENSITATE» S.R.L. Dep. IT IDNO 1002600011694 REPUBLICA MOLDOVA, mun. CHIŞINĂU

Приложение № 1
к Договору № 24/0111 от
«01» ноября 2024г.

ПЕРЕЧЕНЬ
Перечень оборудования, ОС и ПО, входящего в ИТ-инфраструктуру Заказчика, а также список услуг, оказываемых Исполнителем:

1. **Количество оборудования и стоимость обслуживания:**

№	Наименование	Количество	Цена за единицу (евро)	Сумма
1	DHI-ASI6213S	50	5,16	258
2	DHI-DSS-PRO v8 Attendance License	1	0	0
3	DHI-DSS-PRO v8 Door Base-License (16 doors)	1	0	0
4	DHI-DSS-PRO v8 Door License	34	0	0
Итого				258 Евро

2. **Дополнительные договорные условия:**

1. Стороны обязуются соблюдать положение о конфиденциальности и положение о целостности, согласно Приложению № 2 (составленные на государственном языке).

3. **Контакты Сторон:**

Контакты со стороны Исполнителя
Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:
Служба поддержки: 078999498
Запросы на обслуживание, изменения и сообщения об инцидентах следует направлять на электронный адрес:
Контакт по административным вопросам: 078999493 Никора Александр

Контакты со стороны заказчика
Контакт по рабочим вопросам:
_____
Контакт по административным вопросам:
_____

4. **Действия(услуги), проводимые Исполнителем в рамках договора.**

Все действия разделены на следующие группы:
Обслуживание и поддержка специализированного софта DSS PRO (Acces Control mode):
- Установка специализированного программного обеспечения для контроля доступа на виртуальный сервер;
- Настройка ПО в соответствии с требованиями заказчика;
- Регулярное обновление и поддержка программного обеспечения;
- Мониторинг производительности сервера и оперативное реагирование на возникающие проблемы;
- Консультации по использованию и оптимизации ПО для контроля доступа.

Поддержка передачи данных из сервера DSS PRO в стороннюю базу данных Unisim:
- Установка и настройка соединения между базой контроля доступа и сторонней базой данных для учета рабочего времени.;
- Создание программного интерфейса или скриптов для автоматической передачи данных между системами.;
- Проведение тестов для проверки корректности передачи данных и устранение возможных ошибок;

Dep. IT «IMENSITATE» S.R.L. IDNO 1002600011694 REPUBLICA MOLDOVA, mun. CHISINAU

- Обеспечение постоянной технической поддержки и мониторинг системы для своевременного выявления и устранения проблем.

Оказание услуг, не указанных в данном договоре и приложениях, осуществляется на основании отдельных договоренностей между Поставщиком и Заказчиком.

5. **Время приёма Обращений**:
   - по электронной почте Обращения принимаются круглосуточно;
   - по телефону в рабочие дни с 9-00 до 18-00.

6. **Время работы по Обращениям**:

Работы по Обращениям Заказчика проводятся в рабочие дни с 9-00 до 18-00, за исключением случаев, особо согласованных с Заказчиком.

7. **Порядок поступления, исполнения и закрытия обращений**

   Регистрация Обращений (Заявок) происходит при приеме Обращения от Пользователя или при регистрации сообщений систем мониторинга и управления службами.
   Пользователь обращается к Исполнителю, любым из перечисленных способов:
   - Звонком на телефон горячей линии: _____;
   - Сообщением электронной почты на адрес системы учета внутренних заявок:

   Все Обращения Пользователей регистрируются при поступлении, и должны содержать минимум два обязательных элемента: **ФИО** Пользователя и содержательное описание проблемы либо потребности, возникшей у Пользователя.

   На основании Обращения формируется Заявка, которая передается на исполнение назначенному Менеджеру Заявки. Все необходимые для исполнения Заявки согласования определяет Менеджер Заявки. Так же на основании информации, предоставленной пользователем и при его участии, Менеджер Заявки присваивает **Высокий**, **Средний** либо **Низкий** приоритет исполнения. Приоритет заявке присваивается согласно указанным ниже критериям:

Высокий - проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности бизнес-процессов Заказчика. Критические функции становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, сохраняется работоспособность в ограниченном объёме.
Срок реакции до 8 рабочих часов. Работы по решению будут вестись в рабочее время.

Средний - проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности бизнес-процессов, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.
Срок реакции до 16 рабочих часов. Работы по решению будут вестись в рабочее время.

Низкий - данная проблема не влечет потери работоспособности бизнес-процессов. Это незначительная ошибка или неудобство, заявка на обслуживание или изменение и т.п., которая не препятствуют бизнес-процессам.
Срок реакции до 24 рабочих часов. Работы по решению будут вестись в рабочее время.

Вне зависимости от присвоенного уровня приоритета, Поставщик будет стремиться к максимально быстрой реакции и решению Обращения Заказчика.

В процессе отработки Заявки, Пользователь получает уведомления о всех изменениях Статуса Заявки:

-Заявка зарегистрирована.
-Заявка принята на исполнение.
-Выполнение Задач (отчет о выполнении и согласовании этапов).
-Заявка выполнена (запрос на подтверждение закрытия).

Dep. IT «IMENSITATE» S.R.L. IDNO 1002600011694 REPUBLICA MOLDOVA, mun. Chișinău

Исполнитель:	Заказчик:
« SECURITYPARK » S.R.L.	**« IMENSITATE » S.R.L.**
Директор Никора Александр	Директор Разлога Дмитрий