

ДОГОВОР №  
на послегарантийное обслуживание

г. Тверь

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Общество с ограниченной ответственность «Гидродинамика», именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице Исполнительного директора Тихоновой Галины Ивановны, действующего на основании доверенности от \_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_  
Действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» заключили настоящий договор на послегарантийное обслуживание, услуги по которому предоставляется в соответствии с общим описанием услуг (Приложение 1).

1. Предмет договора

1.1. Для поддержания Оборудования \_\_\_\_\_ на оптимальном техническом уровне в послегарантийный период Исполнитель оказывает следующие услуги по техническому обслуживанию Заказчика:

- 1.1.1. Аварийное обслуживание;
- 1.1.2. Поддержка по запросу;
- 1.1.3. Модернизация программного обеспечения;
- 1.1.4. Ремонт и замена материалов;
- 1.1.5. Вызов специалистов на объект.

1.2. Оборудование расположено по адресу: \_\_\_\_\_

2. Условия оплаты и приемки работ

2.1. Заказчик оплачивает услуги в соответствии с двумя видами платежей:

- ежегодный платеж за услуги предусмотренные пунктом 1.1.1.-1.1.2. настоящего договора;
- разовые платежи за услуги предусмотренные пунктами 1.1.3-1.1.5

2.2. Оплата по Договору составляет 24 000.00 (Двадцать четыре тысячи) рублей 00 копеек в год и осуществляется в течении \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) дней с момента получения счёта на оплату по настоящему договору.

2.3. Разовые платежи осуществляются Заказчиком 100 % в течение 5 (пяти) дней после получения счета от Исполнителя.

2.4. Платежи считаются произведенными после поступления средств на счет Исполнителя.

2.5. Для эффективного обслуживания Оборудования заказчику рекомендуется иметь на объекте технического специалиста со знанием ПК.

3. Гарантии

3.1. Исполнитель гарантирует следующее:

- качественное выполнение услуг;

3.2. Гарантия после выполнения ремонта исчисляется со дня выдачи отремонтированного оборудования и равна 3 месяцам. По покупным комплектующим (Кондиционер, вентилятор, телевизор, проектор и т.д.) гарантию несет завод изготовитель.

3.3. В период гарантийного срока повторный ремонт производится за счет Исполнителя, за исключением оплаты заказчиком стоимости деталей, не заменявшихся при предыдущем ремонте.

3.4. При переустановки оборудования Заказчик должен сообщить Исполнителю о месте установки Оборудования.

#### 4. Форс-мажорные обстоятельства

4.1. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, Стороны освобождаются от ответственности за выполнение обязательств по настоящему Договору на период их действия.

4.2. Под форс-мажорными обстоятельствами понимается обстоятельства, которые возникли после подписания Договора в результате непредотвратимых, непредсказуемых, непредсказуемых и непреодолимых событий, находящихся вне контроля Сторон по Договору, могущих воспрепятствовать его исполнению, но, не ограничиваясь, следующими событиями: война, пожар, наводнение, природные катастрофы.

4.3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств обе стороны обязуются незамедлительно сообщить телефаксом или по электронной почте о начале и завершении чрезвычайных обстоятельств, а затем подтвердить это сообщение по почте.

#### 5. Конфиденциальность

5.1. Каждая из Сторон обязуется рассмотреть настоящий Договор, документацию и прочую информацию, передаваемую другой Стороной в ходе выполнения Договора, как конфиденциальную информацию и не передавать ее третьим лицам, без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.2. Передача конфиденциальной информации лицам, работающим для одной из Сторон, Допускается только в целях выполнения настоящего Договора. Перед получением указанной информации персонал обязуется соблюдать требования конфиденциальности по отношению к ней и не передавать ее третьим лицам.

#### 6. Арбитраж

6.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

6.2. В случае, если в результате переговоров Стороны не придут к Соглашению, окончательное решение споров по запросу одной из Сторон должно осуществляться в соответствии с Российским законодательством.

#### 7. Общие положения

7.1. Все претензии по качеству и срокам выполнения услуг, предъявляются путем направления сообщения по электронной почте, с последующей посылкой по почте заказного письма. Датой предъявления претензий считается дата, указанная на почтовом штемпеле места отправления.

7.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменном форме и подписаны обеими сторонами.

7.3. Все уведомления, касающиеся настоящего Договора, посылаются Сторонам в письменном виде по следующим адресам:

Исполнитель: 170007, г. Тверь, ул. Шишкова, д.90Б

Заказчик: \_\_\_\_\_

## 8. Срок действия договора

8.1. Настоящий Договор вступает в силу после его подписания обеими Сторонами

8.2. Срок действия настоящего Договора составляет 12 (двенадцать) месяцев после вступления Договора в силу.

8.3. Действие Договора автоматически продлевается на один год, если ни одна из Сторон, подписавших Договор, письменно не заявит о расторжении Договора не позднее 2 (двух) месяцев до окончания срока действия настоящего Договора.

8.4. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно с предварительным письменным уведомлением другой Стороны за 1 (один) месяц до прекращения Договора.

8.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего Договора.

Заказчик:

Исполнитель:

ООО «Гидродинамика»

170007, г. Тверь, ул.Трехсвятская, д.6,кор.1

ОГРН 1086952019670

ИНН 6950087963

КПП 695001001

р/с 40702810600000003643

в ОАО АКБ «ТГБ» г.Тверь

к/с 30101810100000000790

БИК 042809790

Исполнительный директор

Г.И.Тихонова

## Порядок предоставления услуг

Исполнитель предоставляет Заказчику следующие услуги:

1. Аварийное обслуживание
2. Поддержка по запросу
3. Модернизация программного обеспечения
4. Ремонт или замена материалов
5. Вызов специалистов на объект

### 1. Аварийное обслуживание

1.1. Технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей, повлекших за собой остановку работы Оборудования. Технический специалист Исполнителя своими рекомендациями по телефону помогает Заказчику устранить неисправность и восстановить нормальную работу Оборудования.

1.2. Аварийное обслуживание в рабочие дни с 10.00 до 19.00 часов по Московскому времени.

В выходные и праздничные дни с 11.00 до 21.00 часов по Московскому времени.

Телефоны тех.поддержки:

8-4822-710-500 доб.2;

8-495-212-19-32 доб. 2;

8-800-333-27-25 доб. 2 (звонок по России бесплатный).

### 2. Поддержка по запросу

2.1. Исполнитель обеспечивает Заказчику:

- квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании сразу после установления контакта с техническими специалистами Исполнителя;
- ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;
- помощь и консультации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования.

2.2. На любую заявленную неисправность или вопрос относительно установленного Оборудования будут выданы решения и отчет.

2.3. По получении от Заказчика технического вопроса или заявления о неисправности Оборудования, Исполнитель начинает стандартную процедуру решения проблемы

#### Описание стандартной процедуры решения проблемы

1. Стандартная процедура решения проблемы начинается с момента приема проблемы и вопроса Исполнителем. Заявленную по факсу, телефону или по электронной почте проблему и вопрос заносится в базу данных. В нее записываются следующие данные: дата, заявитель, проблема, срочность проблемы, прогнозируемое время решения проблемы.
2. На запросы небольшой сложности выдается немедленный ответ. При этом заказчик должен подтвердить получение полного ответа на его запрос.

3. При необходимости у Заказчика могут быть запрошены дополнительные сведения. Заказчик при необходимости предоставляет по запросу Исполнителя дополнительную информацию в возможно короткий срок.
4. Исполнитель анализирует проблему и предоставляет окончательный ответ.

### 3. Модернизация программного обеспечения

1. Модернизация программного обеспечения производится после выхода новой версии ПО.

### 4. Ремонт и замена материалов

1. В случае выхода из строя материалов Заказчик за свой счет направляет Исполнителю неисправное оборудование.
2. Заказчик оплачивает счет за ремонт оборудования Исполнителю в течении 5 дней после его выставления.
3. В случае, если оборудование не возможно отремонтировать Заказчик приобретает необходимое оборудование за свой счет.

### 5. Вызов специалистов на объект

5.1. Если Заказчик вызывает специалиста Исполнителя на объект, то Стороны предварительно согласуют дату выезда и срок пребывания специалиста. Заказчик обязан оплатить проезд до объекта и обратно, а так же оплатить проживание специалистов.

5.2. Заказчик должен обеспечить все необходимые разрешения для беспрепятственной работы специалистов Исполнителя.

5.3 После завершения ремонтных работ на объекте, специалист Исполнителя оформляет акт выполненных ремонтных работ и согласовывает с Заказчиком. На основании акта Исполнитель выставляет счёт Заказчику. Заказчик должен оплатить счёт за ремонт оборудования в течении 3 (трёх) дней.

Заказчик:

Исполнитель:

Исполнительный директор

\_\_\_\_\_ Г.И.Тихонова