

Общество с ограниченной ответственностью «Кафе Софт», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Волобуевой Александры Андреевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

## 1 Предмет договора

В соответствии с настоящим договором Исполнитель осуществляет техническую поддержку программного обеспечения iiko (Далее «ПО»), установленного на объектах Заказчика. Перечень объектов, содержание, порядок, сроки и стоимость услуг, указываются в приложениях к настоящему Договору.

## 2 Права и обязанности сторон

- 2.1 Заказчик имеет право:
- 2.1.1. Контролировать ход и качество оказания услуг по настоящему Договору.
  - 2.1.2. Обращаться к Исполнителю по вопросам предоставления разовых услуг, не описанных в настоящем Договоре. В этом случае Заказчик подписывает Акт о дополнительно оказанных услугах, являющийся основанием для выставления счета на Дополнительные услуги.
  - 2.1.3. Обращаться к Исполнителю по вопросам долгосрочного расширения состава услуг, не описанных в настоящем Договоре. В этом случае Стороны заключают Дополнительное соглашение, регламентирующее порядок предоставления и оплаты таких услуг.
  - 2.1.4. Заказчик имеет право изменять состав услуг, указанных в настоящем договоре.
- 2.2 Исполнитель имеет право:
- 2.2.1. Не приступать к оказанию услуг, а начатые услуги приостановить в случаях неисполнения Заказчиком своих обязанностей по настоящему договору, в том числе в случае задержки поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, на срок неисполнения Заказчиком своих обязательств по настоящему договору. В этом случае срок оказания услуг сдвигается на время неисполнения Заказчиком своих обязательств.
  - 2.2.2. При длительном характере (более двух месяцев) указанных в пункте 2.2.1 настоящего Договора обстоятельств в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора и потребовать возмещения убытков.
  - 2.2.3. Привлекать для оказания услуг по настоящему договору третьих лиц, оставаясь ответственным исполнителем перед Заказчиком за их действия.
- 2.3 Заказчик обязан:
- 2.3.1 До начала оказания услуг, указанных в п. 1, обеспечить в месте оказания услуг наличие полного комплекта оборудования, необходимого для исполнения своих обязанностей Исполнителем по настоящему договору.
  - 2.3.2 В процессе оказания услуг по настоящему договору предоставлять Исполнителю в соответствии с его запросами необходимые для оказания услуг данные и информацию.
  - 2.3.3 Обеспечить свободный доступ к месту оказания услуг специалистам Исполнителя в течение всего срока действия настоящего Договора.
  - 2.3.4 Обеспечить Исполнителю удаленный доступ к оборудованию на объектах с помощью технологий Team Viewer, Microsoft RDP, RAdmin, LogMeIn, либо иных средств удалённого доступа.
  - 2.3.5 Не допускать к техническому обслуживанию ПО лиц, не прошедших подготовку и обучение Исполнителем и не имеющих соответствующих документов.
  - 2.3.6 Обеспечить сохранность и защиту своих данных, накапливающихся на Оборудовании, с помощью установки защитных паролей и доступом к программе iiko обученных сотрудников. Настоящим Исполнитель уведомляет Заказчика о возможной потере данных в процессе эксплуатации или ремонта.

- 2.3.7 В сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором, принимать оказанные Исполнителем услуги.
- 2.3.8 Оплачивать услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего договора.
- 2.4 Исполнитель обязан:
  - 2.4.1. Обеспечить техническую поддержку для объектов, перечисленных в Приложении №1 к настоящему Договору.
  - 2.4.2. Обеспечить оперативный выезд сотрудника для устранения неисправности, если не удалось решить проблему путем удаленного доступа.
  - 2.4.3. После оказания каждой услуги на выезде (комплекса услуг) предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг по форме, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору.
  - 2.4.4. Своевременно выставлять счета на оплату услуг, оказываемых им в рамках настоящего Договора.
  - 2.4.5. Своевременно предоставлять Заказчику согласованные со своей Стороны Дополнительные соглашения, подтверждающие факт приема на поддержку объектов Заказчика, с установленным ПО iiko.
  - 2.4.6. Предоставлять по требованию Заказчика отчеты о ходе выполнения Заявок, а также полную информацию о выполненных Заявках.

### **3 Условия оказания услуг по технической поддержке:**

- 3.1 Услуги, условия их предоставления, сроки реагирования и устранения проблем Исполнителем Заказчику указаны в Приложении №2.
- 3.2 Исполнитель имеет право инициировать проблему. В таком случае Заказчику направляется уведомление об обнаруженной проблеме. В случае подтверждения от Заказчика, Исполнитель регистрирует инцидент и приступает к его устранению.
- 3.3 В случае возникновения необходимости изменения конфигурации ПО, а так же изменения или удаления данных ПО при оказании услуг по технической поддержке, Исполнитель должен согласовывать соответствующее оказание услуг с уполномоченными представителями Заказчика.
- 3.4 За оказанные услуги по технической поддержке Исполнителем предоставляются Заказчику ежемесячно, не позднее 10 (десяти) рабочих дней после окончания квартала: Акт об оказании услуг.
- 3.5 Заказчик обязан принять результаты оказанных услуг и подписать Акт не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения Акта или предоставить мотивированный отказ от подписания Акта. В случае не предоставления мотивированного отказа от подписания Акта в срок определенный для приемки оказанных услуг, услуги по технической поддержке считаются оказанными надлежащим образом и претензий Заказчик не имеет.

### **4 Порядок предоставления услуг**

- 4.1 Консультирование конечных пользователей по любым вопросам, связанным с использованием ПО, осуществляется по телефону в соответствии с Приложением №2.

### **5 Расчеты по договору и условия оплаты**

- 5.1 Расчёт стоимости оказываемых услуг производится на основании Приложения №2.
- 5.2 Стоимость оказываемых услуг и период, в течение которого эти услуги оказываются, указываются в Приложении №1 к настоящему Договору.
- 5.3 Оплата услуг по технической поддержке осуществляется Заказчиком путем предварительного перечисления на расчетный счет Исполнителя денежных средств, согласно стоимости, указанной в п.5.2 настоящего Договора, в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней до начала обслуживаемого периода.

### **6 Срок действия договора**

- 6.1 Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств с момента подписания Договора.
- 6.2 Договор вступает в силу с момента подписания и действует до расторжения его по инициативе одной из Сторон.
- 6.3 Любая из Сторон имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, письменно предупредив об этом другую Сторону в срок не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до такого расторжения.
- 6.4 В случае если ни одна из сторон не заявит о прекращении Договора за 7 (семь) рабочих дней до окончания срока его действия, Договор считается продленным на следующий год.

## 7 Форс-мажор

7.1 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, вызванных прямо или косвенно проявлением, например, наводнения, пожара, землетрясения, эпидемии, военных конфликтов, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, забастовки, предписаний, приказов или иного административного вмешательства со стороны правительства, или каких-либо других постановлений, административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств сторонами по Договору, или иных обстоятельств вне разумного контроля сторон сроки выполнения этих обязательств соразмерно отодвигаются на время действия этих обстоятельств, если они значительно влияют на выполнение в срок всего Договора или той его части, которая подлежит выполнению после наступления обстоятельств форс-мажора.

7.2 Обе стороны должны в течение 5 (пяти) рабочих дней известить письменно друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по Договору.

7.3 В случае если вследствие обстоятельств форс-мажора просрочка в выполнении обязательств Договору составит более 3-х месяцев, любая из сторон вправе отказаться от исполнения Договора. При этом ни одна из сторон не вправе требовать возмещения возможных убытков.

## 8 Прочие условия

8.1 Договор может быть изменен и дополнен по соглашению сторон.

8.2 Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.3 Все споры, возникающие по Договору и из него, стороны будут разрешать путем переговоров, при этом претензионный порядок разрешения спора обязателен. Если стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, или претензия не будет удовлетворена в течение десяти дней со дня ее получения адресатом, то спор подлежит рассмотрению Арбитражным судом г. Москвы.

8.4 Все изменения и дополнения к Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.

8.5 Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

8.6 Заказчик несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за услуги, оказываемые Исполнителем по настоящему Договору.

8.7 Приложениями к настоящему Договору являются:

- Приложение №1. Перечень объектов, принятых на техническое обслуживание. Стоимость оказываемых услуг. Период оказания услуг.
- Приложение №2. Виды и условия оказания услуг, порядок и стоимость обслуживания.
- Приложение №3. Форма Акта оказанных услуг на объекте Заказчика.

## 9 Адреса, банковские реквизиты и подписи сторон

**Исполнитель:**

**ООО «Кафе Софт»**

Юридический адрес: 125212, г. Москва, Выборгская ул., д. 16, стр. 1, оф. 108А

Фактический адрес: 125212, г. Москва, Выборгская ул., д. 16, стр. 1, оф. 108А

ОГРН 1167746502065

ИНН 7743156900

КПП 774301001

Наименование банка: АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

Расчётный счет 40702810202790001141

БИК 044525593

Корр. Счет 30101810200000000593

Генеральный директор

**Заказчик:**

ООО «\_\_\_\_\_»

Генеральный директор

\_\_\_\_\_/ Волобуева А.А./

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/

**1. Перечень объектов, принятых на техническое обслуживание. Стоимость оказываемых услуг.  
Период оказания услуг.**

№	Название объекта	Адрес объекта	Дата начала оказания услуг	Тариф	Стоимость ТП 1 месяц
1					

Стоимость услуг по технической поддержке для объектов, перечисленных в п.1, за период обслуживания в течение 1 месяца составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. 00 копеек без НДС (исполнитель применяет УСН и не является плательщиком НДС на основании пункта 2 статьи 346.11 НКРФ).

От **Исполнителя:**

Генеральный директор



\_\_\_\_\_/ Волобуева А.А./  
М.П.

От **Заказчика:**

Генеральный директор

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/  
М.П.

## Виды и условия оказания услуг, порядок и стоимость обслуживания

 	максимальное время реакции			
Виды оказания услуг технической поддержки	Тариф Start цена 990 руб./месяц	Тариф Easy цена 2 500 руб./месяц	Тариф Pro цена 4 500 руб./месяц	Тариф Ultra цена 7 500 руб./месяц
нет возможности пробить чек в рамках заведения	3,5 часа	30 минут	30 минут	30 минут
нет связи с сервером	3,5 часа	30 минут	30 минут	30 минут
нет связи с сервером с главной кассой	3,5 часа	15 минут	15 минут	15 минут
любые другие неисправности, повлекшие за собой невозможность получения прибыли в соответствии с Российским законодательством	3,5 часа	1 час	30 минут	30 минут
Проблемы, связанные с оформлением скидок/надбавок или с работой депозитных систем	3,5 часа	15 минут	15 минут	15 минут
Нет возможности распечатать отчет	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы с открытием и/или закрытием кассовой смены	3,5 часа	30 минут	30 минут	30 минут
Не запускается приложение iikoFront	2 часа	15 минут	15 минут	15 минут
Проблема с оформлением документа через iikoKitchen	3,5 часа	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с iikoDelivery	3,5 часа	30 минут	30 минут	30 минут
Проблемы при работе с iikoSousChef	4,5 часа	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с ЕГАИС	Нет	Нет	Нет	Нет
Проблемы про оформление внесений/изъятий на кассе	Нет	2 часа	1 час	1 час
Нет связи с сервером	4,5 часа	1 час	30 минут	30 минут
Проблема при работе со справочником номенклатур	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе со складскими документами (кроме ЕГАИС)	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблема при работе с ЕГАИС	Нет	Нет	Нет	Нет
Проблемы при работе с блоком Отчеты, и создание индивидуальных отчетов	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с Меркурий.XC	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с кассовыми сменами	Нет	2 часа	1 час	1 час
Создание дополнительных типов оплат/причин удаления/скидок/надбавок	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы с приказом об изменении прейскуранта	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с ценовыми категориями	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе со сводным прейскурантом	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с блоком Производство и логистика	Нет	2 часа	1 час	1 час
Помощь при работе с блоком Доставка	Нет	2 часа	1 час	1 час
Проблемы при работе с блоками Сотрудники; Контрагенты	Нет	2 часа	1 час	1 час
Создание сотрудников; контрагентов	Нет	2 часа	1 час	1 час
Настройка прав доступа	Нет	2 часа	1 час	1 час
Создание Скидки/Надбавки	Нет	2 часа	1 час	1 час
Создание мотивационной программы	Нет	2 часа	1 час	1 час
Помощь при работе с блоком Финансы	Нет	2 часа	1 час	1 час

Персональный ассистент-менеджер	Нет	Нет	3000 руб./месяц	Да
Помощь при работе с мобильными приложениями	Нет	Нет	Да	Да
Консультационные работы	Нет	1550 руб./час	1500 руб./час	1200 руб./час
Обновление с выездом на объект	Нет	Нет	Нет	Да
Удаленное обновление	Да	Да	Да	Да
Восстановление из бэкапа	1500 руб./час	Да	Да	Да
Очистка базы данных от продаж и складских движений (все справочники остаются целыми)	Нет	Да	Да	Да
Помощь при работе с ЕГАИС Front/Office	1000 руб./месяц	1000 руб./месяц	1000 руб./месяц	1000 руб./месяц
Аудит базы	Нет	5000 руб.	2500 руб.	Да

1. В договор технической поддержки НЕ ВХОДИТ: услуги по установке дополнительных рабочих мест; установка и настройка дополнительных модулей программы; обучение персонала; прокладка локальной сети; установка и настройка интернета; обслуживание иной компьютерной техники не имеющей прямого отношения к системе автоматизации. Данные услуги оплачиваются отдельно, в соответствии с действующим прайс-листом компании.

**2. Порядок приёма заявки:**

2.1. Заявки Заказчика Исполнитель принимает круглосуточно в любой день по телефону +7 (495) 662-99-54 (г. Москва) / +7 (800) 555-90-84 (Для регионов РФ) и электронной почте info@itsgroup.ru.

2.2. Заявка должна содержать следующую информацию:

- Контактную информацию Заказчика.
- Название юридического лица.
- Фамилия, имя, контактный телефон обратившегося на месте установки ПО.
- Информацию об объекте (название, адрес)
- Описание запроса, ошибки (проблемы).

2.3. До окончания процедуры приёма (регистрации) Заявки, а также в ходе работы с Заявкой Исполнитель вправе потребовать от Заказчика дополнительную информацию об ошибке (проблеме).

От Исполнителя:

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ / Волобуева А.А./

М.П.

От Заказчика:

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

----- начало формы -----

Акт оказанных услуг на объекте Заказчика

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Юр. Название: \_\_\_\_\_

Фактическое Название: \_\_\_\_\_

Оказанные услуги:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Чек лист

BackOffice	FrontOffice	Delivery/Доп
Настройка системы (оборудование, ТП, типы оплат)	Работа с заказами (оплата, удаление, переносы, курсы)	iikoFront Delivery (формирование доставки, обработка доставки)
Персонал (права, должности, зарплата)	Отчёты на кассе	iikoCallCenter (формирование доставки)
Номенклатура (ТК, товары, блюда, заготовки, модификаторы, услуги, работа с приказами)	Работа за кассой (открытие, закрытие, внесение, изъятие)	iikoCallCenter (настройка блока доставки и логистики)
Складская подсистема (документы, поставщики, отчёты)	SousChef (кухонный экран)	Отчёты Delivery
Финансовая подсистема (план счетов, взаиморасчеты с контрагентами)	Kitchen (складские документы)	Platius
Отчёты	Резервы и банкеты	
Контроль	Orderman / Waiter	

Сдал: \_\_\_\_\_

Принял: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.

Претензий не имею

Часов Обучения: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

----- конец формы -----

От Исполнителя:

От Заказчика:

Генеральный директор

Генеральный директор

\_\_\_\_\_/ Волобуева А.А./

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

М.П.