

ДОГОВОР № _____

на оказание услуг по техническому сопровождению ИТ-инфраструктуры

г. Нижний Новгород

«____» _____ 20__ г.

[**Полное наименование Заказчика**], именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице [должность, ФИО], действующего на основании [Устава / доверенности], с одной стороны, и Индивидуальный предприниматель Макаров Алексей Игоревич, ОГРНИП 310526324600019, именуемый в дальнейшем «**Исполнитель**», с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности — «**Сторона**», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Термины и определения

1.1. В настоящем Договоре применяются следующие термины:

- «Инцидент» — любое незапланированное событие, приводящее к нарушению или снижению качества работы оборудования, программного обеспечения или ИТ-сервисов Заказчика.
- «Запрос на обслуживание» — плановое обращение Заказчика, не связанное с инцидентом: настройка нового рабочего места, установка ПО, создание учётной записи, консультация, подключение нового оборудования и т. п.
- «Заявка» — обращение Заказчика к Исполнителю (Инцидент или Запрос на обслуживание), поданное через согласованные каналы связи (п. 4.1).
- «Уровень приоритета» — классификация Инцидента (P1–P4), определяющая сроки реакции и восстановления (Приложение № 3 — SLA).
- «Время реакции» — интервал от момента регистрации Заявки до первого действия ответственного специалиста Исполнителя, подтверждающего принятие Заявки в работу. Такими действиями признаются: содержательный ответ Заказчику (в Service Desk, по электронной почте, в мессенджере или по телефону) с подтверждением принятия Заявки, запросом уточнений или описанием плана действий; начало удалённой сессии с системой Заказчика; исходящий звонок Заказчику; прибытие специалиста на объект. Автоматические системные уведомления (подтверждения регистрации, переназначения, рассылки) реакцией не считаются.
- «Время восстановления» — интервал от момента регистрации Заявки до восстановления работоспособности сервиса полностью либо до применения согласованного с Заказчиком временного решения, позволяющего продолжить работу с приемлемым для бизнеса уровнем функциональности. При применении временного решения Исполнитель отдельно указывает планируемый срок окончательного устранения.
- «Рабочее время» — с 9:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, определяемые в соответствии с производственным календарём РФ.

- «Сервисный кредит» — скидка на услуги следующего расчётного периода, предоставляемая Исполнителем Заказчику за нарушение SLA, в размерах, определённых Приложением № 3.
- «Плановый простой» — заранее согласованный Сторонами период, в течение которого отдельные сервисы Заказчика будут недоступны для проведения профилактических, обновляющих или модернизационных работ.
- «Стандарты обслуживания» — внутренние регламенты Исполнителя, регулирующие конфигурацию и управление Объектами обслуживания (правила именования, управление учётными записями и правами, системы мониторинга и удалённого доступа).
- «Зона ответственности Исполнителя» — перечень оборудования, ПО и сервисов, указанных в Приложении № 1, а также виды работ в Приложении № 2.

2. Предмет договора

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по техническому сопровождению и абонентскому обслуживанию ИТ-инфраструктуры (далее — «Услуги»), а Заказчик — принимать и оплачивать их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 2.2. Перечень оборудования и программного обеспечения, принимаемых на обслуживание, установлен Приложением № 1 к Договору. Состав и виды работ определены Приложением № 2. Параметры качества обслуживания (SLA) — Приложением № 3.
- 2.3. Приложения № 1, № 2 и № 3 являются неотъемлемой частью Договора. В случае противоречия между основным текстом Договора и Приложениями приоритет имеет основной текст.
- 2.4. Услуги включают плановые и внеплановые работы, выполняемые удалённо или с выездом к Заказчику, а также техническую поддержку пользователей. Ограничений по количеству Заявок и выездов в рамках согласованных Приложений нет.
- 2.5. Работы, выходящие за рамки Приложений № 1 и № 2, не относятся к Услугам по настоящему Договору. Такие работы выполняются Исполнителем по отдельному заказу на основании согласованной Сторонами сметы или Дополнительного соглашения.
- 2.6. До начала оказания Услуг Исполнитель вправе провести техническое обследование (аудит) инфраструктуры Заказчика для проверки её фактического состава и состояния. При выявлении значимых расхождений между заявленным и фактическим составом Приложение № 1 и стоимость Услуг подлежат пересмотру по согласованию Сторон.

3. Зона ответственности

- 3.1. В зону ответственности Исполнителя входит:
 - обслуживание оборудования и ПО, перечисленного в Приложении № 1;
 - выполнение видов работ, перечисленных в Приложении № 2;
 - соблюдение уровней обслуживания (SLA), установленных Приложением № 3;

- ведение и актуализация технической документации по инфраструктуре Заказчика (схемы сети, конфигурации, учётные записи, лицензии, договоры с провайдерами);
- консультирование Заказчика по ИТ-вопросам в рамках обслуживаемой инфраструктуры.

3.2. В зону ответственности Исполнителя НЕ входит:

- оборудование и ПО, не включённое в Приложение № 1;
- домашние и личные устройства сотрудников Заказчика (персональные ноутбуки, смартфоны, домашние ПК и сетевое оборудование), даже если они используются для работы, если только такие устройства прямо не включены в Приложение № 1;
- работы, прямо отнесённые к дополнительным или исключённым в Приложении № 2 (строительно-монтажные работы СКС, ремонт комплектующих, разработка ПО, программирование 1С, заправка картриджей и т. п.);
- действия третьих лиц, допущенных Заказчиком к работе с инфраструктурой без согласования с Исполнителем;
- последствия несанкционированных изменений настроек, внесённых сотрудниками Заказчика или иными лицами без ведома Исполнителя;
- убытки, вызванные использованием нелегального или контрафактного ПО;
- сбои на стороне внешних поставщиков услуг (интернет-провайдеры, операторы связи, хостинг, облачные сервисы) в пределах, не зависящих от Исполнителя.

3.3. При обнаружении инцидента, выходящего за зону ответственности, Исполнитель незамедлительно уведомляет Заказчика и по его запросу может привлечь профильных подрядчиков. Условия таких работ согласуются отдельно.

3.4. Состав Приложений № 1 и № 2 может быть пересмотрен по соглашению Сторон. Пересмотр оформляется в письменной форме и может повлечь изменение стоимости Услуг.

4. Порядок взаимодействия

4.1. Заявки принимаются по следующим каналам связи:

- Service Desk: <https://help.4236703.ru> — основной канал, обеспечивающий учёт и прослеживаемость Заявок;
- Телефон: +7 (831) 423-67-03, +7 (929) 053-67-03;
- Электронная почта: help@4236703.ru, am@itmak.ru;
- Мессенджеры Telegram и Max по номеру +7 (929) 053-67-03.

4.2. Временем регистрации Заявки считается момент её фактического получения Исполнителем через любой из каналов п. 4.1. При подаче Заявки вне Рабочего времени её регистрация производится с начала ближайшего рабочего дня, за исключением Инцидентов уровня Р1 — они принимаются и обрабатываются круглосуточно.

- 4.3.** Факт и время реакции, а также факт и время восстановления по Инциденту (выполнения Запроса) при возникновении разногласий доказывается Исполнителем. Допустимыми доказательствами являются: записи в Service Desk, переписка в электронной почте и мессенджерах с отметками времени, журналы исходящих звонков, журналы удалённых подключений, отметки о прибытии специалиста на объект. При отсутствии подтверждающих данных бремя несёт Исполнитель.
- 4.4.** При регистрации Заявки Исполнитель классифицирует её как Инцидент или Запрос на обслуживание. Для Инцидентов устанавливается уровень приоритета P1–P4, для Запросов — категория SR1–SR3. Сроки обработки и размеры сервисных кредитов определены Приложением № 3.
- 4.5.** Уровень приоритета Инцидента определяется Исполнителем в момент регистрации Заявки на основании критериев Приложения № 3. Заказчик вправе оспорить присвоенный приоритет; спорный уровень согласуется ответственными лицами Сторон в оперативном порядке.
- 4.6.** Стороны назначают ответственных лиц:
- со стороны Заказчика — сотрудник, уполномоченный подавать Заявки, согласовывать работы и подписывать Акты сдачи-приёмки;
 - со стороны Исполнителя — ведущий специалист, закреплённый за Заказчиком.
- 4.7.** Контактные данные ответственных лиц Стороны передают друг другу в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Договора и обновляют при изменениях.
- 4.8.** Заказчик обязан заблаговременно уведомлять Исполнителя о событиях, влияющих на инфраструктуру и объём Услуг:
- не менее чем за 3 (три) рабочих дня — о выходе новых сотрудников или увольнениях, требующих настройки или отзыва доступов;
 - не менее чем за 10 (десять) календарных дней — о переездах, открытии новых офисов, участии в выставках и иных мероприятиях, требующих подготовительных работ;
 - не менее чем за 5 (пять) рабочих дней — о ремонтных работах в помещениях, перестановках рабочих мест и о приобретении нового оборудования или ПО.
- 4.9.** Плановые выезды осуществляются с 9:00 до 17:00 в рабочие дни по согласованному графику. Экстренные выезды — по Заявкам уровня P1 и P2 в соответствии с SLA (Приложение № 3).
- 4.10.** Исполнитель по запросу Заказчика, но не реже одного раза в месяц, предоставляет отчёт о выполненных работах, включающий реестр Заявок, статусы исполнения, фактические времена реакции и восстановления, а также рекомендации по модернизации.

5. Стоимость и порядок оплаты

- 5.1. Стоимость Услуг за один календарный месяц составляет [____ (____)] рублей. НДС не облагается на основании применения Исполнителем упрощённой системы налогообложения.
- 5.2. Расчётным периодом является календарный месяц. Исполнитель выставляет счёт на оплату Услуг текущего расчётного периода до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчётным.
- 5.3. Заказчик оплачивает счёт в течение 10 (десяти) календарных дней с момента его получения. Днём оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.
- 5.4. Факт оказания Услуг подтверждается ежемесячным Актом сдачи-приёмки, направляемым Исполнителем в электронной форме. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта подписывает его либо направляет мотивированный отказ. При отсутствии возражений в указанный срок Акт считается подписанным, Услуги — принятыми.
- 5.5. Изменение стоимости Услуг возможно не чаще одного раза в 12 (двенадцать) месяцев при условии письменного уведомления Заказчика не менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты вступления изменения в силу. Пересмотр также допускается при изменении состава Приложений № 1 или № 2 — в таком случае новая стоимость согласуется Сторонами дополнительно.
- 5.6. Стоимость оборудования и комплектующих, приобретаемых Исполнителем по поручению Заказчика, оплачивается отдельно по согласованной смете. Исполнитель передаёт Заказчику закрывающие документы от поставщиков.
- 5.7. При просрочке оплаты свыше 15 (пятнадцати) календарных дней Исполнитель вправе начислить Заказчику пени в размере 0,1 % от просроченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 % от просроченной суммы. При просрочке свыше 30 (тридцати) календарных дней Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг, письменно уведомив Заказчика не менее чем за 5 (пять) рабочих дней. Обслуживание возобновляется в течение 2 (двух) рабочих дней после погашения задолженности.
- 5.8. Исполнитель вправе выставить Заказчику счёт в размере стоимости 1 (одного) часа работ по ставке дополнительных работ в следующих случаях:
- невозможность проведения работ на выезде по вине Заказчика (не предоставлен доступ, отсутствует ответственное лицо, не подготовлено рабочее место и т. п.);
 - ожидание специалистом Исполнителя начала работ на выезде более 30 (тридцати) минут по причинам, зависящим от Заказчика.

6. Уровни обслуживания (SLA) и сервисные кредиты

- 6.1. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с двумя контурами SLA:
- для Инцидентов — четыре уровня приоритета (P1 — Критический, P2 — Высокий, P3 — Средний, P4 — Низкий);

- для Запросов на обслуживание — три категории (SR1 — Срочный, SR2 — Стандартный, SR3 — Расширенный).
 - Параметры каждого уровня и категории, критерии классификации и размеры сервисных кредитов определены Приложением № 3.
- 6.2.** При нарушении сроков реакции или восстановления по Инциденту, либо срока выполнения Запроса, установленных Приложением № 3, Заказчику предоставляется сервисный кредит — скидка на Услуги следующего расчётного периода в размере, соответствующем уровню нарушенной Заявки.
- 6.3.** Сервисные кредиты за Инциденты и Запросы суммируются. Совокупный размер сервисных кредитов за один расчётный период не может превышать 50 % (пятидесяти процентов) ежемесячной стоимости Услуг по настоящему Договору.
- 6.4.** Сервисный кредит является исключительной договорной мерой компенсации за нарушение SLA. Возмещение документально подтверждённого прямого ущерба возможно сверх сервисных кредитов только в случае доказанного умысла или грубой неосторожности Исполнителя и ограничено суммой, равной трёхкратному размеру ежемесячной стоимости Услуг.
- 6.5.** Исполнитель не несёт ответственности за нарушение SLA, если Инцидент или задержка Запроса вызваны:
- обстоятельствами, находящимися вне зоны ответственности Исполнителя (п. 3.2);
 - действиями или бездействием Заказчика, включая ограничение доступа к оборудованию и несвоевременное предоставление информации или согласований;
 - отказом магистральных каналов связи, электроснабжения и иных внешних сервисов, не входящих в Приложение № 1;
 - обстоятельствами непреодолимой силы (раздел 14).
- 6.6.** Расчёт сервисных кредитов производится Исполнителем одновременно с формированием ежемесячного отчёта (п. 4.10) и указывается отдельной строкой в Акте сдачи-приёмки.

7. Обязанности сторон

- 7.1.** Исполнитель обязан:
- качественно и в срок оказывать Услуги в пределах зоны ответственности (раздел 3) и в соответствии с SLA (раздел 6, Приложение № 3);
 - соблюдать конфиденциальность информации Заказчика (раздел 9);
 - вести и своевременно актуализировать техническую документацию инфраструктуры Заказчика;
 - уведомлять Заказчика о выявленных рисках, уязвимостях и необходимости модернизации;
 - предоставлять подменное оборудование из собственного фонда при аварийных ситуациях в пределах возможности;

- соблюдать правила внутреннего распорядка и технику безопасности, действующие на объектах Заказчика.

7.2. Заказчик обязан:

- своевременно оплачивать Услуги в порядке, установленном разделом 5;
- обеспечивать Исполнителю и его специалистам доступ к обслуживаемому оборудованию и помещениям в согласованное время;
- назначить ответственное лицо (п. 4.6) и своевременно информировать о его замене;
- заблаговременно уведомлять Исполнителя о событиях, влияющих на инфраструктуру (п. 4.8);
- использовать исключительно лицензионное (в том числе свободно распространяемое для коммерческого использования) программное обеспечение; Заказчик самостоятельно и в полном объёме несёт ответственность за использование нелицензионного ПО, в том числе предусмотренную ст. 146 УК РФ и ст. 1301 ГК РФ;
- использовать обслуживаемое оборудование по прямому назначению и в соответствии с эксплуатационной документацией;
- не допускать третьих лиц к конфигурированию обслуживаемого оборудования и ПО без согласования с Исполнителем;
- незамедлительно информировать Исполнителя о возникших Инцидентах и изменениях в инфраструктуре.

7.3. Заказчик признаёт, что качество Услуг в значительной мере зависит от соблюдения им обязанностей по п. 7.2. Нарушение этих обязанностей освобождает Исполнителя от ответственности за связанные с таким нарушением последствия.

8. Права сторон

8.1. Исполнитель вправе:

- привлекать к выполнению отдельных работ третьих лиц с предварительного письменного согласия Заказчика; Исполнитель несёт ответственность за действия таких лиц как за свои собственные и обеспечивает соблюдение ими режима конфиденциальности;
- устанавливать на Объектах обслуживания собственное программное обеспечение и технические средства, необходимые для мониторинга, удалённого администрирования и резервного копирования; при прекращении Договора такие средства подлежат возврату или удалению по требованию Исполнителя;
- приводить Объекты обслуживания к Стандартам обслуживания Исполнителя в разумный срок после их принятия на обслуживание (унификация учётных записей, регламент именования, ограничение административных прав у пользователей, подключение средств мониторинга); отклонения от Стандартов согласуются Сторонами отдельно;

- отказать в обслуживании оборудования, эксплуатационные характеристики которого не позволяют выполнить работы в рамках SLA; в этом случае Исполнитель письменно уведомляет Заказчика с обоснованием;
- приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты (п. 5.7) или создания условий, угрожающих безопасности специалистов Исполнителя;
- снять отдельное оборудование с обслуживания в случае потери им работоспособности в результате несогласованного вмешательства Заказчика или третьих лиц; до снятия Исполнитель предоставляет Заказчику 5 (пять) рабочих дней на устранение нарушения;
- требовать от Заказчика расстановки приоритетов при большом количестве одновременных Заявок.

8.2. Заказчик вправе:

- запрашивать у Исполнителя консультации и рекомендации по любым ИТ-вопросам в пределах зоны ответственности;
- получать отчёты о работе Исполнителя и состоянии инфраструктуры;
- оспаривать присвоенный уровень приоритета Заявки (п. 4.5);
- требовать расчёта сервисных кредитов при нарушении SLA (раздел 6).

9. Конфиденциальность и персональные данные

- 9.1. Любая информация, полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, включая коммерческие сведения, технические параметры инфраструктуры, учётные записи, пароли, резервные копии и сведения о сотрудниках, признаётся конфиденциальной.
- 9.2. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию и не передавать её третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Обязательства по конфиденциальности сохраняют силу в течение 5 (пяти) лет после прекращения Договора.
- 9.3. Исполнитель обеспечивает защиту доступов (логинов, паролей, ключей доступа) с применением средств шифрования и контроля доступа, соответствующих общепринятой отраслевой практике.
- 9.4. Обработка персональных данных сотрудников и контрагентов Заказчика осуществляется Исполнителем исключительно в целях исполнения Договора, с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». При необходимости Стороны заключают отдельное поручение на обработку персональных данных.
- 9.5. Исполнитель не несёт ответственности за сохранность закрытых ключей электронной подписи Заказчика. Заказчик не передаёт такие ключи Исполнителю и самостоятельно обеспечивает их хранение и использование.

- 9.6.** В случае выявления факта несанкционированного доступа к конфиденциальной информации Сторона, обнаружившая такой факт, незамедлительно уведомляет другую Сторону и принимает меры к локализации и устранению последствий.

10. Ответственность сторон

- 10.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и условиями настоящего Договора.
- 10.2.** Общая совокупная ответственность Исполнителя по Договору, включая сервисные кредиты (раздел 6), пени и возмещение прямого ущерба (п. 6.4), за один расчётный период не превышает трёхкратного размера ежемесячной стоимости Услуг, а за весь срок действия Договора — шестикратного размера ежемесячной стоимости Услуг.
- 10.3.** Исполнитель ни при каких обстоятельствах не возмещает упущенную выгоду, косвенные убытки, а также убытки, возникшие в результате использования Заказчиком нелицензионного ПО, нестандартного оборудования или действий третьих лиц.
- 10.4.** Заказчик несёт ответственность за достоверность предоставленной Исполнителю информации, своевременность оплаты и соблюдение правил эксплуатации обслуживаемого оборудования.

11. Срок действия и порядок расторжения

- 11.1.** Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев. По окончании указанного срока Договор автоматически пролонгируется на каждый следующий 12-месячный период, если ни одна из Сторон не заявит письменно о расторжении за 30 (тридцать) календарных дней до окончания текущего периода.
- 11.2.** Каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора, уведомив другую Сторону в письменной форме не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. Односторонний отказ оформляется в порядке ст. 782 Гражданского кодекса РФ.
- 11.3.** Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить исполнение Договора в случае:
- просрочки оплаты свыше 60 (шестидесяти) календарных дней;
 - систематического (более трёх раз) нарушения Заказчиком обязанностей по п. 7.2, повлёкшего невозможность оказания Услуг;
 - выявления фактов использования инфраструктуры для противоправной деятельности.
- 11.4.** При прекращении Договора Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней передаёт Заказчику:
- техническую документацию: схемы сети, конфигурации, реестр оборудования и лицензий;

- учётные данные: логины, пароли, ключи доступа, договоры с провайдерами и хостингами;
- резервные копии данных, находящиеся на носителях Исполнителя.

- 11.5.** В течение 30 (тридцати) календарных дней после прекращения Договора Исполнитель обязан по запросу Заказчика оказать разумное содействие в передаче дел новому подрядчику. Стоимость такого содействия определяется по отдельному соглашению и не может превышать удвоенной ежемесячной стоимости Услуг.
- 11.6.** Прекращение Договора не освобождает Стороны от обязательств, возникших до даты прекращения, в том числе от обязательств по оплате фактически оказанных Услуг и обязательств по конфиденциальности (раздел 9).

12. Плановые простои

- 12.1.** Под Плановым простоем понимается заранее согласованный Сторонами период, в течение которого отдельные сервисы Заказчика будут недоступны для проведения профилактических, обновляющих или модернизационных работ.
- 12.2.** Сторона, инициирующая Плановый простой, уведомляет другую Сторону по электронной почте или через Service Desk не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до его начала. Для работ, существенно влияющих на бизнес-процессы, — не менее чем за 3 (три) рабочих дня.
- 12.3.** Плановый простой, согласованный Сторонами, не считается Инцидентом и не влечёт начисления сервисных кредитов (раздел 6), даже если длительность простоя превышает показатели SLA.
- 12.4.** Исполнитель вправе не уведомлять Заказчика о регламентных работах, не вызывающих перерыва в оказании Услуг или недоступности сервисов.

13. Привлечение сотрудников сторон

- 13.1.** В течение срока действия Договора и 12 (двенадцати) месяцев после его прекращения Заказчик обязуется не принимать на работу (в том числе по гражданско-правовым договорам) специалистов Исполнителя, непосредственно привлечённых к оказанию Услуг по настоящему Договору, без предварительного письменного согласия Исполнителя.
- 13.2.** Настоящее ограничение не распространяется на случаи, когда специалист самостоятельно прекратил трудовые или иные отношения с Исполнителем по собственной инициативе не менее чем за 6 (шесть) месяцев до его трудоустройства у Заказчика, и такое прекращение не связано с обстоятельствами исполнения настоящего Договора.
- 13.3.** В случае нарушения п. 13.1 Заказчик выплачивает Исполнителю компенсацию в размере шестикратной ежемесячной оплаты труда соответствующего специалиста по последнему месту работы у Исполнителя, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения письменного требования.

14. Обстоятельства непреодолимой силы

- 14.1.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора: стихийных бедствий, военных действий, масштабных сбоев электроснабжения и связи, актов органов государственной власти, делающих исполнение невозможным.
- 14.2.** Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно уведомить другую Сторону об их наступлении и прекращении. Несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на такие обстоятельства.
- 14.3.** Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 60 (шестидесяти) календарных дней, любая из Сторон вправе расторгнуть Договор без возмещения убытков.

15. Разрешение споров

- 15.1.** Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, Стороны решают путём переговоров. Обязательный претензионный порядок: срок ответа на претензию — 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты её получения.
- 15.2.** Претензии направляются по адресам, указанным в реквизитах Сторон, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или через систему электронного документооборота. Допускается направление претензии по электронной почте с адресов, указанных в реквизитах; такая претензия имеет юридическую силу при условии последующего направления оригинала одним из способов, указанных выше.
- 15.3.** При недостижении соглашения спор передаётся на рассмотрение Арбитражного суда Нижегородской области в соответствии с законодательством РФ.

16. Заключительные положения

- 16.1.** Все изменения и дополнения к Договору действительны только при оформлении в письменной форме и подписании уполномоченными представителями обеих Сторон.
- 16.2.** Стороны признают юридическую силу документов, переданных по электронной почте с адресов, указанных в реквизитах, а также через систему электронного документооборота. Акты сдачи-приёмки и счета могут оформляться в электронной форме с использованием квалифицированной электронной подписи.
- 16.3.** Исполнитель вправе упоминать Заказчика в списке своих клиентов и использовать сведения о проекте в маркетинговых материалах исключительно с предварительного письменного согласия Заказчика в отношении каждого конкретного случая.
- 16.4.** Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

16.5. Приложения к Договору:

- Приложение № 1. Перечень оборудования и программного обеспечения, принимаемого на обслуживание.
- Приложение № 2. Перечень услуг и работ при абонентском обслуживании.
- Приложение № 3. Уровни обслуживания (SLA) и классификация заявок.

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК

Наименование: [ООО «_____»]
ИНН / КПП: [_____/_____] / _____
ОГРН: [_____] / _____
Юр. адрес: [_____] / _____
Р/с: [_____] / _____
Банк: [_____] / _____
К/с: [_____] / _____
БИК: [_____] / _____
Email: [_____] / _____
Телефон: [_____] / _____

Генеральный директор
_____ / [_____] / _____

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Наименование: ИП Макаров Алексей Игоревич
ИНН: 526308649116
ОГРНИП: 310526324600019
Адрес: 603139, г. Нижний Новгород, ул.
Гаугеля, 4–9
Р/с: 40802810300000015264
Банк: АО «Т-Банк»
К/с: 30101810145250000974
БИК: 044525974
Email: am@itmak.ru
Телефон: +7 (831) 423-67-03

Индивидуальный предприниматель
_____ / А.И. Макаров / _____

М.П.

Приложение № 1
к Договору № _____ от «_____» _____ 20__ г.

Перечень оборудования и ПО, принимаемого на абонентское обслуживание

Объект № 1. [Адрес]

№	Наименование оборудования / ПО	Характеристики	Серийный №	Кол-во
1				
2				
3				
4				
5				

Объект № 2. [Адрес]

№	Наименование оборудования / ПО	Характеристики	Серийный №	Кол-во
1				
2				
3				
4				
5				

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:
_____ / [_____] /

« _____ » _____ 20__ г. М.П.

Исполнитель:
_____ / А.И. Макаров /

« _____ » _____ 20__ г. М.П.

Перечень услуг и работ при абонентском обслуживании

Состав услуг, оказываемых Исполнителем в рамках ежемесячной абонентской платы, включает следующие направления:

1. Основные услуги

1.1. Компьютеры и ноутбуки (PC/Mac)

- Поддержка пользователей, решение проблем с оборудованием и программами.
- Установка, настройка и обновление ПО; подключение нового оборудования.
- Профилактика, оптимизация производительности, защита от вирусов, резервное копирование.

1.2. Серверы (Windows, Linux, физические и виртуальные)

- Круглосуточный мониторинг работоспособности.
- Установка, настройка, модернизация, администрирование серверов и сервисов (почта, БД, 1С, файловое хранилище).
- Резервное копирование, проверка восстановления бэкапов, защита от атак.

1.3. Сетевое оборудование и Wi-Fi

- Настройка маршрутизаторов, коммутаторов, точек доступа; защищённый Wi-Fi.
- Резервирование интернет-каналов, VPN-туннели, защита от атак.

1.4. Телефония

- Поддержка IP-телефонии, настройка облачных и виртуальных АТС, IP-телефонов.

1.5. Оргтехника

- Установка, настройка, диагностика принтеров, сканеров, МФУ; сетевая печать.

1.6. Видеонаблюдение и СКУД

- Настройка IP-камер, видеорегистраторов, систем контроля доступа, клиентских устройств.

1.7. Поддержка 1С

- Установка, обновление и администрирование серверов 1С и типовых конфигураций; оптимизация информационных баз.

1.8. Корпоративная почта и мессенджеры

- Установка, настройка, поддержка серверов электронной почты, календарей, адресных книг, корпоративных мессенджеров. Резервное копирование, обеспечение безопасности.

1.9. Консультации и закупки

- Подбор оборудования и ПО, взаимодействие с поставщиками, интернет-провайдерами, операторами связи и ЭДО.

2. Дополнительные услуги (оплачиваются отдельно)

- Строительно-монтажные работы: прокладка СКС, монтаж сетевых шкафов, установка камер видеонаблюдения.
- Компонентный ремонт оборудования: пайка, замена электронных компонентов и блоков питания.
- Обслуживание торгового оборудования: кассовые аппараты, принтеры штрих-кодов, терминалы сбора данных.

3. Работы, не выполняемые Исполнителем

Исполнитель не выполняет следующие виды работ; при необходимости такие работы могут быть делегированы внешним подрядчикам по отдельному согласованию:

- Разработка ПО, программирование, создание приложений.
- Создание и продвижение сайтов, онлайн-маркетинг.
- Программирование и доработка нестандартных конфигураций 1С.
- Заправка картриджей, ремонт оргтехники.

4. Прочие условия

- 4.1. Исполнитель предоставляет подменное оборудование из собственного фонда при аварийных ситуациях в пределах возможности.
- 4.2. Исполнитель ведёт техническую документацию инфраструктуры Заказчика и по запросу передаёт её Заказчику.
- 4.3. Задачи, выходящие за рамки настоящего Приложения, выполняются по отдельному заказу на основании согласованной Сторонами сметы.

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

_____ / [_____] /

« ____ » _____ 20__ г. М.П.

Исполнитель:

_____ / А.И. Макаров /

« ____ » _____ 20__ г. М.П.

Уровни обслуживания (SLA)

Классификация заявок, сроки и сервисные кредиты

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Приложение устанавливает параметры качества обслуживания — Service Level Agreement (далее — SLA) — для всех Заявок, регистрируемых в рамках Договора.
- 1.2. Заявки классифицируются на два типа:
- Инциденты — события, нарушающие или снижающие качество работы сервисов; обрабатываются по уровням приоритета P1–P4 (раздел 2);
 - Запросы на обслуживание — плановые задачи, не связанные со сбоями; обрабатываются по категориям SR1–SR3 (раздел 3).
- 1.3. Все временные параметры исчисляются в Рабочее время: Пн–Пт, с 9:00 до 19:00 МСК, за исключением уровня P1 — по нему SLA действует круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
- 1.4. Время реакции и время выполнения исчисляются с момента регистрации Заявки. Время восстановления по Инциденту включает в себя время реакции.

2. Инциденты

2.1. Таблица уровней приоритета

Уровень	Тип инцидента	Реакция	Восстановление	Кредит
P1	Критический <i>Полный отказ сервера, сети, ERP/1С или массовый сбой, блокирующий работу компании.</i>	1 час	4 часа	25%
P2	Высокий <i>Отказ у группы пользователей (5+): почта, доступ к файлам, принтерам. Работа существенно затруднена.</i>	2 часа	8 часов	15%
P3	Средний <i>Локальная проблема 1–4 пользователей. Частичная потеря функциональности, есть обходное решение.</i>	4 часа	1 рабочий день	10%
P4	Низкий <i>Некритичная неисправность, не влияющая на работоспособность. Косметические ошибки, разовые сбои без повторения.</i>	1 рабочий день	2 рабочих дня	5%

Для Инцидентов, зарегистрированных в нерабочее время (кроме P1), отсчёт Времени реакции и Времени восстановления начинается с 9:00 ближайшего рабочего дня.

2.2. Классификация Инцидентов

P1 — Критический

Полная остановка ключевых бизнес-процессов. Примеры: отказ основного сервера, недоступность 1С для всех пользователей, полная потеря интернета в офисе, отказ корпоративной почты, сбой системы электронного документооборота, массовая вирусная атака, утрата резервных копий.

P2 — Высокий

Серьёзное снижение работоспособности. Примеры: отказ почты у группы пользователей (5+), недоступность сетевого хранилища для одного отдела, отказ сетевого принтера в зоне продаж, нестабильная работа Wi-Fi в переговорной, отказ одного из нескольких серверов при наличии резерва.

P3 — Средний

Локальная проблема с обходным решением. Примеры: проблема у 1–4 пользователей, нестабильная работа одного ПК, отказ персонального принтера при наличии другого, ошибки в работе отдельного приложения, сбой одного из каналов связи при наличии резервного.

P4 — Низкий

Некритичные неисправности, не мешающие работе. Примеры: разовый сбой без повторения, косметические ошибки интерфейса, незначительное снижение производительности отдельного сервиса, устаревшие версии некритичного ПО.

3. Запросы на обслуживание

3.1. Таблица категорий Запросов

Категория	Тип запроса	Срок выполнения	Кредит
SR1	Срочный запрос <i>Создание или отзыв учётной записи сотрудника, предоставление доступа к сервису, разблокировка пользователя, сброс пароля.</i>	4 часа	10%
SR2	Стандартный запрос <i>Установка и обновление ПО, настройка нового периферийного устройства, изменение настроек сервиса, стандартная консультация.</i>	1 рабочий день	5%
SR3	Расширенный запрос <i>Настройка нового рабочего места, подключение нового оборудования, подготовка к переезду, консультация с предварительным анализом.</i>	2 рабочих дня	5%

Для Запросов, зарегистрированных в нерабочее время, отсчёт срока выполнения начинается с 9:00 ближайшего рабочего дня. Если Запрос требует закупки оборудования, согласований с третьими лицами или участия Заказчика, срок выполнения согласуется дополнительно и не входит в указанные SLA.

3.2. Классификация Запросов

SR1 — Срочный запрос

Операции с учётными записями и доступами, блокирующие работу отдельного пользователя. Примеры: создание или отзыв учётной записи, предоставление доступа к сервису или папке, разблокировка пользователя, сброс пароля, подключение к корпоративной сети удалённого сотрудника.

SR2 — Стандартный запрос

Типовые задачи, не требующие подготовки. Примеры: установка или обновление ПО, настройка подключения к сетевому принтеру, подключение нового периферийного устройства, изменение настроек сервиса, стандартная консультация.

SR3 — Расширенный запрос

Задачи, требующие времени на подготовку, сборку или выезд инженера. Примеры: настройка нового рабочего места с нуля, подключение новой единицы оборудования, подготовка к переезду офиса, консультация с предварительным анализом инфраструктуры.

4. Сервисные кредиты

- 4.1.** При нарушении Времени реакции или Времени восстановления по Инциденту, либо срока выполнения Запроса, Исполнитель предоставляет Заказчику сервисный кредит в размере, указанном в таблицах разделов 2 и 3, от ежемесячной стоимости Услуг.
- 4.2.** Нарушением считается любое превышение нормативных сроков, указанных в таблицах разделов 2 и 3, независимо от длительности такого превышения. Размер сервисного кредита является фиксированным для каждого уровня приоритета и категории Запроса и не зависит от продолжительности просрочки.
- 4.3.** Сервисные кредиты за Инциденты и Запросы суммируются. Совокупный размер сервисных кредитов за один расчётный период не может превышать 50 % (пятидесяти процентов) ежемесячной стоимости Услуг.
- 4.4.** Сервисный кредит отражается в Акте сдачи-приёмки за соответствующий расчётный период и применяется к оплате следующего расчётного периода.
- 4.5.** SLA не распространяется на обстоятельства, указанные в п. 6.5 Договора.

5. Исключения и ограничения

- 5.1.** SLA не применяется в отношении оборудования и ПО, отсутствующих в Приложении № 1, либо работ, не входящих в Приложение № 2.
- 5.2.** SLA не применяется в период, пока Заказчик не предоставил Исполнителю необходимый доступ, информацию или согласования.

- 5.3. При наступлении Инцидента уровня P1 в нерабочее время допускается применение временного обходного решения, удовлетворяющего Времени восстановления; окончательное устранение возможно в Рабочее время.
- 5.4. Запрос на обслуживание, требующий закупки оборудования или привлечения третьих лиц, выполняется в сроки, согласованные Сторонами отдельно, и не подпадает под SLA раздела 3.

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

_____ / [_____] /

« ____ » _____ 20__ г. М.П.

Исполнитель:

_____ / А.И. Макаров /

« ____ » _____ 20__ г. М.П.