

Договор простыми словами

Что вы получаете, за что платите и как мы договариваемся работать

Договор — на 18 страницах и юридическим языком. Это — короткий пересказ по-человечески, с примерами. Юридическую силу имеет только сам Договор.

1. ЧТО МЫ ДЛЯ ВАС ДЕЛАЕМ

Берём на себя всю ИТ-инфраструктуру: компьютеры, серверы, сеть, Wi-Fi, телефонию, видеонаблюдение, оргтехнику, почту, 1С. За ежемесячную плату поддерживаем всё в рабочем состоянии, решаем проблемы пользователей и помогаем с развитием.

Что конкретно входит и что нет — в Приложении № 2. Работаем удалённо и с выездами.

2. КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ

Любой из каналов — как удобно:

- Service Desk: <https://help.4236703.ru>
- Телефон: +7 (831) 423-67-03, +7 (929) 053-67-03
- Почта: help@4236703.ru, am@itmak.ru
- Telegram / Max: +7 (929) 053-67-03

Service Desk — наш основной способ учёта. Рекомендуем регистрировать заявки именно там: будет виден статус, история, номер заявки. Но если удобнее позвонить или написать в Telegram — пожалуйста, мы сами занесём в Service Desk и потом покажем в отчёте.

Критический сбой (всё лежит) принимаем круглосуточно. Остальные заявки — в рабочее время: понедельник–пятница, 9:00–19:00 по московскому времени. Если заявка пришла вечером или в выходной, её обработка начинается с начала ближайшего рабочего дня.

3. ЗА ЧТО МЫ ОТВЕЧАЕМ, А ЗА ЧТО — НЕТ

Отвечаем за оборудование и ПО из Приложения № 1 и виды работ из Приложения № 2 в рамках SLA (Приложение № 3).

Что в нашей зоне НЕ находится:

- оборудование и ПО, которых нет в Приложении № 1,
- домашние и личные устройства сотрудников (ноутбуки, смартфоны, домашние роутеры) — даже если на них работают из дома. Можем настроить отдельно за доп. плату,
- дополнительные работы и исключения из Приложения № 2 (прокладка кабелей, ремонт комплектующих, разработка, программирование 1С),
- последствия вмешательства третьих лиц или ваших сотрудников без согласования с нами,

- нелицензионное ПО,
- сбои у провайдеров, операторов связи, хостинга, облачных сервисов.

Пример

Почта не работает, потому что лёг Gmail — не наша зона, кредит не начисляется. Почта не работает из-за сбоя вашего Exchange — наша зона, SLA действует.

Перед началом работ проведём аудит — проверим, что по факту есть в офисе. Если инфраструктура сильно отличается от заявленного (например, в 1,5 раза больше рабочих мест), пересмотрим Приложение № 1 и стоимость. Это нужно, чтобы потом не удивляться — «ой, а тут ещё два сервера в шкафу стоят». Просто честный расчёт.

4. ЗАЯВКИ, ПРИОРИТЕТЫ И СРОКИ

Инциденты — когда что-то сломалось

- P1 Критический — лежат ключевые процессы. 1 час реакция / 4 часа восстановление.
- P2 Высокий — сломалось у группы (5+). 2 часа / 8 часов.
- P3 Средний — 1–4 человека, есть обходное решение. 4 часа / 1 рабочий день.
- P4 Низкий — мелочь, не мешает работе. 1 рабочий день / 2 рабочих дня.

Запросы — когда нужно что-то сделать

- SR1 Срочный — учётки, доступы, сброс пароля. 4 часа.
- SR2 Стандартный — установка ПО, подключение принтера, консультация. 1 рабочий день.
- SR3 Расширенный — новое рабочее место, новое оборудование, переезд. 2 рабочих дня.

Инцидент или Запрос

Инцидент — «работало, сломалось».

Запрос — «надо сделать то, чего нет».

Сомневаетесь — просто опишите, мы классифицируем. Приоритет можно оспорить.

5. ЕСЛИ МЫ НЕ УСПЕЛИ: СЕРВИСНЫЕ КРЕДИТЫ

Нарушили срок — даём скидку на следующий месяц. Не штраф, не возврат денег, а скидка.

- Нарушение фиксируется бинарно: опоздали на минуту или на сутки — скидка одинаковая.
- Все скидки за месяц суммируются, максимум 50% месячной платы.
- Скидка не начисляется, если просрочка не по нашей вине: вы не дали доступ, лёг провайдер, заявка вне Приложения № 1, форс-мажор.

— Прямой ущерб — возмещаем только при доказанной грубой неосторожности и не больше 3 месячных плат. Упущенную выгоду не возмещаем.

Скидки за просрочку: P1 — 25%, P2 — 15%, P3 — 10%, P4 — 5%, SR1 — 10%, SR2 и SR3 — 5%.

Пример расчёта (месячная плата 31 500 ₽)

В июне: один просроченный P3 + два просроченных SR2.

Скидка: 10% + 5% + 5% = 20% × 31 500 = 6 300 ₽

В июльском акте: строка «Сервисный кредит за июнь: –6 300 ₽». К оплате 25 200 ₽.

6. ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ И ЧТО ПРОСИМ ОТ ВАС

Что делаем мы

- соблюдаем Приложения № 1, 2, 3 и SLA,
- ведём документацию инфраструктуры и держим её актуальной,
- предупреждаем о рисках и уязвимостях — даже если вы не спрашивали,
- при аварии даём подменное оборудование (если есть в фонде),
- раз в месяц присылаем отчёт по заявкам и рекомендациям,
- храним доступы и данные с шифрованием.

Что просим от вас

- вовремя платить,
- пускать к оборудованию в согласованное время,
- назначить ответственного — кто подписывает акты и согласует работы,
- использовать только лицензионное ПО (за нелицензионное отвечаете вы сами, вплоть до ст. 146 УК РФ),
- не пускать посторонних к настройке без нашего ведома,
- предупреждать заранее о важных событиях.

О чём предупреждать заранее

- За 3 рабочих дня — о новом сотруднике или увольнении.
- За 5 рабочих дней — о ремонтах, перестановках, закупках.
- За 10 календарных дней — о переездах, новых офисах, выставках.

Пример

Заявка в понедельник вечером: «У нас завтра утром выходит новый бухгалтер, нужно всё настроить». Постараемся, но формально это нарушение сроков уведомления с вашей стороны — и если что пойдёт не идеально, ответственность не наша.

7. ЧТО МЫ МОЖЕМ ДЕЛАТЬ

- Ставить на ваши компьютеры и серверы программы мониторинга и удалённого доступа — без этого не поддерживать по SLA.
- Приводить оборудование к единым стандартам: формат имён, ограничение админских прав, подключение к мониторингу.
- Привлекать подрядчиков для узких задач — с вашего согласия и под нашу ответственность.
- Выставлять счёт за холостой выезд (1 час работ), если приехали, а работать нельзя по вашей вине — или пришлось ждать больше 30 минут.
- Снимать с обслуживания оборудование, если в него вмешивались без согласования. Перед снятием — 5 рабочих дней на восстановление.

8. ОПЛАТА И СРОКИ

Оплата

- Фиксированная сумма раз в месяц. Счёт выставляется до 5 числа, оплата в течение 10 календарных дней.
- Факт работ подтверждаем ежемесячным Актом. Молчите 10 рабочих дней — считается подписанным.
- Цена не меняется чаще раза в 12 месяцев, предупреждение за 60 дней. Но если меняется состав Приложений — пересчитаем.
- Просрочка больше 15 дней — пени 0,1% в день (не больше 10%). Больше 30 — приостанавливаем. Больше 60 — имеем право расторгнуть.

Срок действия

- Подписываем на 12 месяцев, дальше автоматическая пролонгация еще на год, если никто не захотел остановиться (уведомление за 30 дней до конца срока).
- Расторгнуть в одностороннем порядке может любая сторона с предупреждением за 30 дней.
- При расставании в течение 10 рабочих дней передаём всё: документацию, пароли, доступы, резервные копии. 30 дней помогаем новому подрядчику войти в курс дела (выезды за отдельную плату).

Плановые простои

Для обслуживания иногда нужно временно остановить сервис (обновление сервера, перенастройка сети). Согласуем заранее: минимум за 24 часа, для серьёзных работ — за 3 рабочих дня. Согласованный простой нарушением SLA не считается.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И СПОРЫ

Всё, что мы узнаём — технические данные, пароли, информация о сотрудниках — остаётся между нами. Ни мы, ни вы не разглашаем без письменного согласия. Срок — 5 лет после расторжения.

Персональные данные обрабатываем только для исполнения договора (152-ФЗ). Ключи электронной подписи не храним — это ваша ответственность.

Если возник спор — сначала переговоры, обязательный претензионный порядок (15 рабочих дней на ответ). Претензии можно по электронной почте, но оригинал приходит по ЭДО или бумажной почтой. Если не договорились — Арбитражный суд Нижегородской области.

10. ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ

Что считается реакцией на заявку?

Первое живое действие специалиста, зафиксированное в любом канале: содержательный ответ в Service Desk, почте, мессенджере или по телефону, старт удалённой сессии, исходящий звонок вам, приезд на объект. Автоответ из Service Desk «заявка зарегистрирована» реакцией не считается.

А если просрочили на 5 минут?

По договору это нарушение. Кредит начисляется полностью в размере по таблице. Мы понимаем, что это строго — но альтернатива «допустимая погрешность в N минут» создаёт бесконечные споры о границах. Лучше жёстко и однозначно.

Что считается восстановлением?

Либо полное устранение проблемы, либо временное решение, которое мы согласовали с вами. Например, если упал Outlook, а мы вас временно переключили на веб-почту — это восстановление. Параллельно мы продолжаем чинить Outlook до полного устранения.

Можно ли оспорить приоритет или сроки заявки?

Да. Приоритет ставим мы при регистрации, но если вы с ним не согласны — пишите, обсудим. Для вас настройка принтера может быть критической, для классификации это SR2. Если договоримся — переклассифицируем.

Доказывать факт и время реакции должны мы — это прописано в договоре. Мы покажем записи из Service Desk, переписку в мессенджерах, логи звонков и удалённых подключений. Если доказательств не окажется — нарушение засчитывается в вашу пользу.

А если у меня возник вопрос не по договору?

Просто позвоните или напишите. Договор — рамки, по которым мы работаем. За рамками — обычные человеческие отношения, в которых мы всегда готовы поговорить.