

ДОГОВОР № ____/26

на абонентское обслуживание информационных систем и программно-аппаратного комплекса

г. Москва

« ____ » _____ 2026 г.

Общество с ограниченной ответственностью «ИТ Спектр», в лице генерального директора Левченко Игоря Викторовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по абонентскому обслуживанию информационных систем, оборудования, программного обеспечения, сервисов, локаций и иных объектов Заказчика, включенных в состав обслуживаемого контура, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

1.2. Состав обслуживаемого контура, выбранный тариф, стоимость, лимиты обслуживания, режим обслуживания, уровень сервиса и иные существенные условия определяются настоящим Договором и приложениями к нему.

1.3. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

- Приложение №1 - «Карта обслуживания / Контур: адреса, состав инфраструктуры, тариф, стоимость и лимиты обслуживания»;
- Приложение №2 - «Соглашение об уровне сервиса (SLA)»;
- Приложение №3 - «Перечень работ, включенных в абонентское обслуживание»;
- Приложение №4 - «Прайс-лист на дополнительные работы и услуги»;
- Приложение №5 - «Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации»;
- Приложение №6 - «Поручение на обработку персональных данных».

1.4. Абонентское обслуживание распространяется только на объекты, сервисы, системы и локации, указанные в действующей редакции Приложения №1. Работы по объектам, не указанным в Приложении №1, выполняются по отдельному согласованию.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

- оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и приложений к нему;
- поддерживать в работоспособном состоянии объекты обслуживаемого контура в пределах зоны ответственности Исполнителя;
- принимать, регистрировать и выполнять заявки Заказчика в порядке, установленном Приложением №2;
- проводить плановые и профилактические мероприятия в объеме, предусмотренном выбранным тарифом и Приложением №1;
- информировать Заказчика о выявленных неисправностях, рисках и необходимости выполнения дополнительных работ, закупки комплектующих, лицензий или расходных материалов;
- соблюдать конфиденциальность информации Заказчика в соответствии с Приложением №5.

2.2. Исполнитель вправе:

- отказать в выполнении работ, если их выполнение может привести к нарушению законодательства, лицензионных условий или прав третьих лиц;
- приостановить оказание услуг при просрочке оплаты более чем на 7 (семь) календарных дней до момента погашения задолженности;
- привлекать третьих лиц для исполнения отдельных работ, оставаясь ответственным перед Заказчиком в пределах условий Договора, если иное не согласовано Сторонами;
- предлагать Заказчику выполнение дополнительных работ, не входящих в абонентское обслуживание, по Приложению №4 или отдельной смете.

2.3. Заказчик обязуется:

- своевременно оплачивать услуги Исполнителя;
- предоставлять Исполнителю необходимые доступы, информацию, учетные данные, контакты ответственных лиц и иные сведения, необходимые для оказания услуг;
- обеспечивать доступ специалистов Исполнителя к оборудованию, локациям, программному обеспечению и сервисам, входящим в обслуживаемый контур;
- уведомлять Исполнителя об изменении состава оборудования, сервисов, локаций, пользователей и иных параметров обслуживаемого контура;
- не выполнять самостоятельно и не поручать третьим лицам действия, которые могут повлиять на работоспособность обслуживаемого контура, без предварительного уведомления Исполнителя;
- согласовывать закупку комплектующих, лицензий, расходных материалов и выполнение дополнительных работ, если они необходимы для устранения неисправностей или развития инфраструктуры.

2.4. Заказчик вправе:

- контролировать качество оказанных услуг;
- получать информацию о ходе выполнения заявок;
- требовать исполнения обязательств Исполнителя в порядке и сроки, установленные Договором и приложениями к нему;
- требовать применения компенсации за нарушение SLA в случаях, порядке и пределах, установленных Приложением №2.

3. Стоимость услуг и порядок оплаты

- 3.1. Стоимость абонентского обслуживания за календарный месяц определяется в соответствии с действующей редакцией Приложения №1 к настоящему Договору. Стоимость зависит от выбранного тарифа, состава обслуживаемого контура, количества оборудования, сервисов, локаций и согласованных лимитов обслуживания.
- 3.2. Налогообложение услуг, включая применение или неприменение НДС, указывается в Приложении №1 и счетах Исполнителя. Если налоговый статус Исполнителя изменяется, Стороны отражают соответствующие изменения в счетах и/или дополнительном соглашении.
- 3.3. Оплата услуг производится Заказчиком ежемесячно авансовым платежом на основании счета Исполнителя не позднее 10-го числа расчетного месяца. Оплачивается полная стоимость абонентского обслуживания за календарный месяц, указанная в действующей редакции Приложения №1.
- 3.4. Абонентская плата оплачивается вне зависимости от фактического объема услуг, оказанных Исполнителем в оплачиваемом месяце, если иное не согласовано Сторонами письменно.
- 3.5. Услуги за календарный месяц считаются оказанными после подписания Сторонами акта оказанных услуг. Акт направляется Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания месяца оказания услуг.
- 3.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта Заказчик обязан подписать его либо направить Исполнителю мотивированный отказ. Если в указанный срок Заказчик не подписал акт и не направил мотивированный отказ, услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме.
- 3.7. При изменении состава обслуживаемого контура, количества оборудования, сервисов, локаций, выбранного тарифа, лимитов выездов или иных параметров обслуживания стоимость услуг может быть изменена по соглашению Сторон. Такое изменение оформляется дополнительным соглашением к Договору и/или утверждением новой редакции Приложения №1. До подписания новой редакции Приложения №1 действует ранее согласованный состав обслуживания и стоимость.
- 3.8. Запасные части, расходные материалы, комплектующие, лицензии, подписки, оборудование, услуги сторонних поставщиков, а также дополнительные работы оплачиваются Заказчиком сверх абонентской платы, если иное прямо не указано в Приложении №1.
- 3.9. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4. Ответственность сторон

- 4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Договором и приложениями к нему.
- 4.2. Ответственность Исполнителя за нарушение сроков реакции, восстановления или выезда определяется в порядке и пределах, установленных Приложением №2. Компенсация за нарушение SLA применяется только в случаях, прямо предусмотренных Приложением №2.
- 4.3. Исполнитель не несет ответственности за задержки, сбои и невозможность выполнения работ, вызванные обстоятельствами, находящимися вне зоны ответственности Исполнителя, включая действия или бездействие Заказчика, провайдеров, операторов связи, хостинг-провайдеров, производителей оборудования, вендоров, сервисных центров, органов власти, а также отсутствие необходимых доступов, лицензий, комплектующих, расходных материалов или оплаты внешних сервисов.
- 4.4. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность оборудования, программного обеспечения, сервисов и систем, не входящих в обслуживаемый контур согласно Приложению №1.
- 4.5. Исполнитель не несет ответственности за использование Заказчиком нелегального программного обеспечения, а также за последствия самостоятельных изменений инфраструктуры Заказчиком или привлеченными им третьими лицами без согласования с Исполнителем.
- 4.6. Если Заказчик отказался от рекомендованной замены комплектующих, обновления лицензий, выполнения профилактических или аварийно-восстановительных работ, Исполнитель не несет ответственности за последствия такого отказа в соответствующей части.

5. Форс-мажор

- 5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.
- 5.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в разумный срок.
- 5.3. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий.
- 5.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более двух месяцев, Стороны проводят переговоры для определения дальнейшего порядка исполнения или расторжения Договора.

6. Срок действия и расторжение договора

- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует в течение 1 (одного) года, если иной срок не указан Сторонами письменно.
- 6.2. По истечении срока действия Договор считается пролонгированным на неопределенный срок, если ни одна из Сторон не заявила о его прекращении не позднее чем за 30 календарных дней до окончания срока действия.
- 6.3. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон либо по инициативе одной из Сторон с письменным уведомлением другой Стороны не менее чем за 30 календарных дней до даты расторжения.
- 6.4. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до даты прекращения Договора, включая обязательства по оплате оказанных услуг и дополнительных работ.

7. Конфиденциальность и персональные данные

7.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной в связи с заключением и исполнением настоящего Договора. Условия конфиденциальности определяются Приложением №5.

7.2. Если в рамках оказания услуг Исполнитель получает доступ к персональным данным, обработка таких персональных данных осуществляется на основании поручения Заказчика в соответствии с Приложением №6.

8. Заключительные положения

8.1. Все приложения, дополнительные соглашения и новые редакции приложений, подписанные Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.2. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8.3. Стороны обязуются принимать меры для разрешения споров путем переговоров. При недостижении соглашения спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя, если иная подсудность не будет согласована Сторонами письменно.

8.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

9. Адреса и реквизиты сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «ИТ Спектр» Юридический адрес: 141006, Россия, Московская область, г. Мытищи, Хлебозаводская улица, д. 6, комната 104 Фактический адрес: 141006, Россия, Московская область, г. Мытищи, Хлебозаводская улица, д. 6, офис 201 ИНН 5018136700 / КПП 502901001 ОГРН 1095018003431 ОКПО 88928402 / ОКВЭД 95.11 р/с № 40702810420000207097 Банк: ООО «Банк Точка» к/с 30101810745374525104 БИК 044525104 Телефон: +7 (495) 085-35-45 Email: _____ Генеральный директор _____/Левченко И. В. « » 2026 г. М.П.	ЗАКАЗЧИК: Юр. адрес: _____ ИНН _____ КПП _____ р/с № _____ к/с _____ БИК _____ Email: _____ _____/_____ « » 2026 г. М.П.
---	--

КАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ

адреса, состав обслуживаемого контура, тариф и лимиты обслуживания

1. Назначение приложения

- 1.1. Настоящее Приложение фиксирует адреса обслуживания, состав оборудования, программного обеспечения, сервисов и систем Заказчика, принимаемых Исполнителем на абонентское обслуживание (далее - «обслуживаемый контур»), а также выбранный тариф, стоимость, лимиты и условия обслуживания.
- 1.2. Перечень работ, включенных в абонентское обслуживание, применяется только к объектам, сервисам и системам, указанным в настоящем Приложении и включенным в расчет стоимости обслуживания.
- 1.3. Оборудование, сервисы, системы и локации, не указанные в настоящем Приложении, не входят в абонентское обслуживание и обслуживаются по отдельному согласованию.

2. Адреса и локации обслуживания

№	Локация / объект	Адрес	Формат поддержки	Условия выезда / примечание
1	Основной офис	_____	удаленно + выезды	по условиям выбранного тарифа
2	Дополнительная локация	_____	удаленно + выезды / удаленно	по согласованию
3	Удаленная / региональная локация	_____	удаленно	выезд отдельно / через партнера

При необходимости количество локаций может быть увеличено путем добавления строк в таблицу. Условия выездов по региональным объектам фиксируются отдельно.

3. Выбранный тариф, стоимость и лимиты обслуживания

Параметр	Значение
Выбранный тариф	Базовый / Оптимальный / Расширенный (выбрать нужное)
Стоимость услуг в месяц	руб., без НДС
Режим обслуживания	пн-пт 09:00-18:00, кроме выходных и официальных праздничных дней
Удаленная поддержка	неограниченно в рамках обслуживаемого контура и режима обслуживания
Работы на выезде	пакет 0 / 2 / 4 / безлимит (выбрать нужное)
Консультации	неограниченно в рамках обслуживаемого контура
Планово-профилактические работы	по регламенту выбранного тарифа и согласованному графику
Отчетность	базовая / стандартная / расширенная (в соответствии с выбранным тарифом)
Работы вне режима обслуживания	по предварительному согласованию и прайс-листу дополнительных работ

4. Состав обслуживаемого контура

В таблице указываются объекты, сервисы и системы, включенные в расчет стоимости и принимаемые на обслуживание. Если объект или система не отмечены как включенные, работы по ним выполняются по отдельному согласованию.

Контур / объект	Включено	Кол-во / пользователи	Состав / примечание
Локации	Да / Нет	—	основной офис, склад, дополнительная / региональная площадка
Рабочие станции	Да / Нет	—	стационарные ПК, ноутбуки, моноблоки, АРМ пользователей
Сетевое оборудование	Да / Нет	—	роутеры, межсетевые экраны, коммутаторы, точки доступа Wi-Fi
Оргтехника	Да / Нет	—	принтеры, МФУ, сканеры, копиры, плоттеры
Физические серверы	Да / Нет	—	Windows / Linux
Виртуализация и виртуальные машины	Да / Нет	—	Hyper-V / VMware, виртуальные машины
Серверные роли и сервисы	Да / Нет	—	AD, файловый сервер, RDS, SQL, backup, NAS, web, VPN, мониторинг
Облачные сервисы и почта	Да / Нет	—	Яндекс 360, Google Workspace, Microsoft 365, Exchange, Zimbra и др.
ЭДО / документооборот	Да / Нет	—	СБИС, Контур, Диадок и иные системы
CRM и корпоративные порталы	Да / Нет	—	Bitrix24, amoCRM и иные системы - в согласованном объеме
Хостинг, домены, сайт	Да / Нет	—	администрирование хостинга / базовая техническая поддержка сайта

Контур / объект	Включено	Кол-во / пользователи	Состав / примечание
Антивирус / EDR	Да / Нет	—	администрирование консоли, контроль состояния
Телефония	Да / Нет	—	АТС, виртуальная АТС, сервер Asterisk/FreePBX, телефонные аппараты
Видеонаблюдение	Да / Нет	—	камеры, видеорегистратор, сервер видеонаблюдения
СКУД	Да / Нет	—	контроллеры, считыватели, система учета доступа
1С: базовая поддержка	Да / Нет	—	рабочие места, подключение пользователей, взаимодействие с 1С/партнером
1С: расширенная поддержка	Да / Нет	—	если включена в расчет; иначе отдельно
Дополнительное и нестандартное оборудование	Да / Нет	—	ВКС, мультимедиа, кассы, ТСД, сканеры, пин-пады, весы и др.
Дополнительные сервисы	Да / Нет	—	VIP-пользователи, резервный интернет, ИБП, реестр лицензий и подписок
Прочее	Да / Нет	—	описание: _____

5. Изменение состава обслуживаемого контура

5.1. При изменении количества рабочих мест, серверов, сетевого оборудования, оргтехники, локаций, сервисов или иных объектов стоимость услуг может быть пересчитана.

5.2. Новое оборудование, сервисы и системы принимаются на обслуживание только после согласования Сторонами и, при необходимости, подписания дополнительного соглашения или обновления настоящего Приложения.

5.3. Работы по объектам, не включенным в обслуживаемый контур, выполняются по отдельному согласованию и оплачиваются в соответствии с прайс-листом дополнительных работ.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»

_____/Левченко И. В.

«__» _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____

«__» _____ 2026 г. М.П.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

режим обслуживания, приоритеты, сроки реакции и восстановления

1. Назначение и применение SLA

1.1. Настоящее Соглашение устанавливает порядок приема, классификации и выполнения обращений Заказчика, сроки реакции и восстановления, а также условия применения финансовой ответственности Исполнителя.

1.2. SLA применяется в рамках выбранного тарифа, указанного в Приложении №1 «Карта обслуживания». Если в Приложении №1 выбран конкретный тариф, к отношениям Сторон применяются сроки и условия, установленные для такого тарифа.

1.3. SLA действует только в отношении обслуживаемого контура, указанного в Приложении №1, при наличии у Исполнителя необходимых доступов, информации и технической возможности выполнения работ.

2. Термины и определения

Термин	Определение
Заявка	обращение пользователя или уполномоченного представителя Заказчика, зарегистрированное Исполнителем через согласованный канал связи.
Инцидент	событие, которое привело или может привести к нарушению работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика.
Запрос на обслуживание	обращение на консультацию, настройку, предоставление информации или выполнение типового действия, не связанного с аварийным сбоем.
Запрос на изменение	обращение на изменение конфигурации системы, сервиса или инфраструктуры. Может требовать отдельного согласования.
Время реакции	время от поступления заявки до первых действий Исполнителя: подтверждения, уточнения, назначения специалиста или начала работ.
Время восстановления / решения	время до восстановления работоспособности или выполнения обращения в пределах зоны ответственности Исполнителя.
Режим обслуживания	период времени, в течение которого Исполнитель выполняет работы в рамках абонентского обслуживания.

3. Приоритеты обращений

Приоритет	Описание
Критический	Бизнес-процесс остановлен: ключевой сервис недоступен, несколько пользователей или компания в целом не могут выполнять работу.
Высокий	Работа существенно затруднена: сервис работает частично или нестабильно, есть существенное влияние на пользователей, но возможен временный обходной путь.
Стандартный	Локальная проблема, консультация или запрос на обслуживание, влияющий на одного пользователя или не останавливающий бизнес-процесс.

Приоритет фиксируется при регистрации обращения и может быть уточнен Исполнителем после первичной диагностики.

4. Сроки реакции и восстановления по тарифам

Приоритет	Базовый: реакция / восстановление	Оптимальный: реакция / восстановление	Расширенный: реакция / восстановление
Критический	до 30 мин / до 3 ч	до 15 мин / до 2 ч	до 10 мин / до 2 ч
Высокий	до 30 мин / до 4 ч	до 15 мин / до 3 ч	до 10 мин / до 3 ч
Стандартный	до 60 мин / до 6 ч	до 30 мин / до 4 ч	до 15 мин / до 4 ч

Условие	Базовый	Оптимальный	Расширенный
Экстренный выезд специалиста	до 4 ч (старт) + дорога	до 2 ч (старт) + дорога	до 1 ч (старт) + дорога
Плановые выезды	по выбранному пакету / по согласованию	по выбранному пакету / по согласованию	по выбранному пакету / по согласованию

Сроки выезда действуют для согласованных локаций, указанных в Приложении №1. Выезды в региональные и удаленные локации, не покрываемые штатной зоной выездного обслуживания, выполняются по отдельному согласованию или через партнерскую сеть.

5. Режим обслуживания и каналы приема заявок

Параметр	Условие
Рабочие дни	пн-пт, кроме выходных и официальных праздничных дней
Время приема заявок по телефону	09:00-18:00
Время приема заявок через web-портал и email	круглосуточно; обработка выполняется в режиме обслуживания

Параметр	Условие
Время выполнения работ	09:00-18:00, если иное не согласовано Сторонами
Работы вне режима обслуживания	по предварительному согласованию и прайс-листу дополнительных работ

Заявки направляются одним из согласованных способов: email help@spectrit.ru, web-портал <https://support.spectrit.ru/portal>, многоканальный телефон +7 (495) 085-75-45, а также иные каналы, указанные в Приложении №1 или согласованные Сторонами.

6. Финансовая ответственность за нарушение SLA

Тариф	Максимальный размер компенсации
Базовый	до 30% ежемесячной абонентской платы
Оптимальный	до 50% ежемесячной абонентской платы
Расширенный	до 100% ежемесячной абонентской платы

6.1. Компенсация применяется при подтвержденном нарушении сроков по критическому обращению, если нарушение произошло по вине Исполнителя и в пределах зоны ответственности Исполнителя.

6.2. Компенсация предоставляется в виде уменьшения стоимости следующего счета либо иным согласованным Сторонами способом.

6.3. Компенсация не применяется, если нарушение связано с отсутствием доступов, задержкой ответа Заказчика, ожиданием оборудования, комплектующих, лицензий, действий провайдера, вендора, оператора связи, сервисного центра или иного третьего лица, а также с обстоятельствами, не зависящими от Исполнителя.

6.4. Размер компенсации рассчитывается исходя из 0,5% ежемесячной абонентской платы за каждый полный час подтвержденной просрочки по критическому обращению, но не может превышать максимальный размер компенсации, установленный для выбранного тарифа.

7. Исключения и приостановка сроков SLA

Сроки SLA приостанавливаются или не применяются в следующих случаях:

- ожидание информации, подтверждения, доступа или согласования со стороны Заказчика;
- отсутствие или неисправность оборудования, каналов связи, электропитания, лицензий, подписок или внешних сервисов;
- необходимость закупки оборудования, комплектующих, расходных материалов или лицензий;
- работы, относящиеся к проектным, внедренческим, монтажным, миграционным или дополнительным;
- работы по оборудованию, сервисам и системам, не включенным в обслуживаемый контур;
- задержки со стороны провайдеров, хостинг-провайдеров, операторов связи, производителей, вендоров и сервисных центров;
- работы вне режима обслуживания, если они заранее не согласованы Сторонами;
- обстоятельства непреодолимой силы и иные обстоятельства, находящиеся вне контроля Исполнителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»

_____/Левченко И. В.

«__» _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____

«__» _____ 2026 г. М.П.

ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ, ВКЛЮЧЁННЫХ В АБОНЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ информационных систем и программно-аппаратного комплекса Заказчика

Назначение документа

Документ является унифицированным каталогом работ. Конкретный состав оборудования, сервисов, локаций и систем, на которые распространяется абонентское обслуживание, фиксируется в Приложении №1 «Карта обслуживания» и в расчете стоимости.

1. Порядок применения перечня работ

- 1.1. Настоящий перечень определяет состав работ, выполняемых Исполнителем в рамках абонентского обслуживания информационных систем и программно-аппаратного комплекса Заказчика.
- 1.2. Абонентское обслуживание распространяется только на оборудование, программное обеспечение, сервисы, системы и локаций, указанные в расчете стоимости, коммерческом предложении и/или Приложении №1 к Договору.
- 1.3. Разделы настоящего перечня применяются только в отношении тех объектов, сервисов и систем, которые включены в состав обслуживаемого контура. Наличие раздела в настоящем перечне само по себе не означает, что соответствующее оборудование или система включены в обслуживание.
- 1.4. Работы по оборудованию, сервисам и системам, не указанным в составе обслуживаемого контура, выполняются по отдельному согласованию и оплачиваются дополнительно.
- 1.5. Проектные работы, внедрение новых систем, модернизация инфраструктуры, миграции, монтаж, ремонт оборудования, закупка комплектующих и лицензий, а также работы, выходящие за рамки текущего обслуживания, выполняются отдельно, если иное прямо не указано в расчете стоимости, коммерческом предложении, Приложении №1 или дополнительном соглашении.

2. Рабочие места пользователей

Раздел применяется к рабочим станциям, ноутбукам, моноблокам и АРМ пользователей, включенным в обслуживаемый контур.

- установка, настройка, администрирование и восстановление операционных систем Windows, Linux, macOS;
- установка и настройка стандартного программного обеспечения, офисных пакетов, почтовых клиентов, браузеров и вспомогательных программ;
- установка обновлений операционных систем и прикладного программного обеспечения в рамках согласованного порядка;
- настройка антивирусных программ при наличии лицензий или использовании свободно распространяемого ПО;
- настройка клиент-банков, ЭДО, электронной подписи и криптографических компонентов при наличии технической поддержки производителя или поставщика;
- консультации пользователей по техническим вопросам работы оборудования и типового ПО;
- диагностика неисправностей рабочих станций, модульный ремонт и замена комплектующих при технической возможности;
- подключение рабочих станций и периферийных устройств, организация дополнительных рабочих мест в рамках текущей инфраструктуры;
- чистка системных блоков от пыли, включая замену термопасты; работы с ноутбуками и моноблоками выполняются при технической возможности и могут оплачиваться отдельно;
- консультации, подбор и поставка программного обеспечения, персональных компьютеров, периферийных устройств и расходных материалов.

3. Сеть, интернет и сетевое оборудование

Раздел применяется к сетевому оборудованию и локациям, включенным в обслуживаемый контур.

- подключение, настройка и администрирование роутеров, межсетевых экранов, коммутаторов, точек доступа Wi-Fi и иного сетевого оборудования;
- мониторинг, анализ производительности, увеличение надежности и безопасности локальной сети;
- настройка VPN и удаленного доступа в рамках существующей архитектуры;
- мелкий ремонт существующих участков локальной сети в рамках текущей сетевой инфраструктуры;
- кабель-менеджмент на рабочих местах, в серверном шкафу или стойке в пределах текущей инфраструктуры;
- подбор провайдера, взаимодействие с поставщиками интернет-услуг и операторами связи;
- консультации, подбор и поставка сетевого оборудования.

4. Серверная инфраструктура

Раздел применяется к физическим серверам, виртуальным машинам, серверным ролям и сервисам, включенным в обслуживаемый контур.

- установка, настройка и администрирование серверных операционных систем Windows Server, Linux и Unix-систем;
- установка обновлений серверных операционных систем в рамках согласованного порядка;
- администрирование серверных ролей и сервисов: Active Directory, DNS, DHCP, VPN, File Server, FTP, RDS/Terminal Server, Mail Server и иных согласованных ролей;
- поддержка систем виртуализации Hyper-V, VMware и виртуальных машин в рамках текущей конфигурации;
- поддержка серверов баз данных MS SQL, PostgreSQL, MySQL в рамках согласованного объема;
- поддержка NAS, серверов резервного копирования, web-серверов, VPN-серверов, серверов мониторинга;
- поддержка и администрирование облачных сервисов и систем в рамках согласованного объема;

- круглосуточный мониторинг критически важных показателей при наличии подключенного мониторинга;
- анализ производительности, рекомендации по модернизации, контроль свободного места и базовых параметров работы;
- решение инцидентов, восстановление работоспособности после сбоев, участие в составлении плана аварийного восстановления;
- настройка общих сетевых ресурсов, разграничение доступов, базовая оптимизация локальной политики безопасности;
- настройка и контроль резервного копирования при наличии лицензий или свободно распространяемого ПО;
- консультации, подбор и поставка серверного оборудования.

5. Оргтехника

Раздел применяется к принтерам, МФУ, сканерам, копирам и иной оргтехнике, включенной в обслуживаемый контур.

- подключение и настройка оргтехники;
- настройка печати и сканирования на рабочих местах пользователей;
- устранение программных сбоев в работе оргтехники;
- тестовая проверка устройств штатными средствами;
- взаимодействие с профильными сервисными центрами по вопросам диагностики и ремонта;
- консультации, подбор и поставка оргтехники и расходных материалов.

Диагностика аппаратных неисправностей и ремонт оргтехники выполняются специалистами сервисных центров или Исполнителем при наличии технической возможности и оплачиваются дополнительно.

6. Сервисы, облачные системы, почта, CRM и сайт

Раздел применяется к сервисам, указанным в обслуживаемом контуре: Яндекс 360, Google Workspace, Microsoft 365, Exchange, Zimbra, ЭДО, CRM, хостинг, домены, сайты, антивирус/EDR и иные согласованные сервисы.

- базовая техническая поддержка учетных записей, доступов, клиентских приложений и типовых настроек;
- создание, изменение и блокировка учетных записей в рамках согласованной процедуры;
- настройка почтовых клиентов и базовая поддержка почтовых сервисов;
- взаимодействие с технической поддержкой поставщиков сервисов, хостинг-провайдеров, регистраторов и вендоров;
- контроль сроков продления доменов, хостинга, подписок и лицензий при наличии переданных данных;
- базовая техническая поддержка CRM и корпоративных порталов в части доступа, авторизации, подключения рабочих мест и взаимодействия с поставщиком;
- базовая техническая поддержка сайта, если такой сервис включен в расчет.

Внедрение сервисов с нуля, перенос данных, интеграции, доработки CRM, разработка сайта, программирование и обучение пользователей выполняются отдельно.

7. Телефония

Раздел применяется, если телефония включена в состав обслуживаемого контура.

- настройка, поддержка и администрирование действующей АТС, виртуальной АТС, сервера Asterisk/FreePBX;
- распределение и добавление номеров, настройка переадресаций и базовых правил маршрутизации;
- организация рабочих мест телефонии: подключение и настройка IP-телефонов и программных клиентов;
- мониторинг состояния сервиса при наличии технической возможности;
- взаимодействие с оператором связи или поставщиком телефонии;
- консультации, подбор и поставка устройств телефонии и связи.

Внедрение новой телефонии, сложная переработка схемы звонков, интеграция с CRM, монтаж и закупка оборудования выполняются отдельно, если иное не указано в Приложении №1.

8. Видеонаблюдение

Раздел применяется, если система видеонаблюдения включена в состав обслуживаемого контура.

- базовая поддержка действующей системы видеонаблюдения;
- подключение, настройка и администрирование видеорегистратора или сервера видеонаблюдения в рамках текущей конфигурации;
- проверка доступности камер и видеорегистратора;
- реализация и поддержка удаленного просмотра при наличии технической возможности;
- проверка актуальности записи и глубины архива;
- устранение программных сбоев в работе системы видеонаблюдения;
- взаимодействие с профильными подрядчиками и поставщиками оборудования.

Монтаж камер, прокладка кабелей, ремонт, замена оборудования, проектирование и внедрение новой системы видеонаблюдения выполняются отдельно.

9. СКУД

Раздел применяется, если система контроля и управления доступом включена в состав обслуживаемого контура.

- базовая техническая поддержка действующей СКУД;
- помощь с учетными записями, картами доступа и правами пользователей в рамках технической возможности и переданных доступов;
- проверка доступности оборудования и программного обеспечения СКУД;
- взаимодействие с профильным подрядчиком или сервисным центром.

Монтаж, ремонт контроллеров, замков, считывателей, расширение или внедрение новой СКУД выполняются отдельно.

10. 1С

Все работы по 1С выполняются при наличии у Заказчика действующих лицензий на программные продукты 1С и необходимых доступов.

10.1. Базовая поддержка 1С входит в абонентское обслуживание, если 1С включена в состав обслуживаемого контура:

- настройка рабочих мест пользователей для работы в 1С: тонкий или толстый клиент, web-интерфейс, удаленный рабочий стол;
- активация лицензий 1С на рабочих местах;
- подключение пользователей к файловым или серверным базам;
- взаимодействие с фирмой 1С и партнерами для решения технических вопросов.

10.2. Расширенная поддержка 1С, администрирование баз, обновление платформы и конфигураций, настройка обменов, ЭДО-модулей, серверов 1С и SQL, восстановление баз из резервных копий, консультации по учету, программирование и доработки выполняются отдельно, если не включены в расчет стоимости и Приложение №1.

11. Дополнительное и нестандартное оборудование

К дополнительному и нестандартному оборудованию относятся устройства и системы, не входящие в типовой состав офисной ИТ-инфраструктуры: кассовое оборудование, терминалы сбора данных, сканеры штрихкодов, терминалы оплаты, торговая периферия, весы, мультимедийное оборудование, системы видеоконференцсвязи, панели, проекторы, аудиосистемы, планшеты, мобильные устройства и иное специализированное оборудование.

Работы по дополнительному и нестандартному оборудованию входят в абонентское обслуживание только при условии, что такое оборудование указано в составе обслуживаемого контура и включено в расчет стоимости.

- базовое подключение к сети и рабочим местам;
- проверка доступности оборудования;
- помощь с базовыми настройками в пределах технической возможности;
- взаимодействие с поставщиком, профильным сервисным центром или производителем;
- консультации пользователей по техническим вопросам.

Ремонт оборудования, фискализация кассовой техники, замена фискальных накопителей, настройка эквайринга, доработка специализированного ПО, сложные интеграции, монтаж, замена комплектующих и работы, требующие участия профильного сервисного центра, выполняются отдельно.

12. Работы, не включенные в абонентское обслуживание

Если иное прямо не указано в Приложении №1 или дополнительном соглашении, не входят в абонентское обслуживание и выполняются по отдельному согласованию:

- обслуживание оборудования, сервисов и систем, не включенных в состав обслуживаемого контура;
- внедрение новых систем, создание и миграция корпоративной почты, серверов, сервисов и приложений;
- создание и модернизация локальной сети, прокладка СКС, монтаж розеток, сборка шкафов и стоек;
- монтаж, ремонт, расширение и внедрение систем видеонаблюдения, СКУД, телефонии, ВКС и мультимедиа;
- сборка новых компьютеров, компонентный ремонт ноутбуков, моноблоков, серверного оборудования и комплектующих;
- ремонт оргтехники и работы профильных сервисных центров;
- закупка оборудования, комплектующих, расходных материалов, лицензий и подписок;
- администрирование CRM сверх базовой технической поддержки, интеграции CRM и телефонии;
- разработка, редактирование, наполнение и верстка web-сайтов;
- обучение сотрудников Заказчика работе со специализированным программным обеспечением;
- создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами офисных приложений, графическими, аудио- и видеофайлами;
- консультации по бухгалтерскому, налоговому, управленческому или методическому учету;
- работы вне режима обслуживания, если они заранее не включены в тариф или не согласованы Сторонами.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»

_____/Левченко И. В.

«__» _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____

«__» _____ 2026 г. М.П.

ПРАЙС-ЛИСТ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ И УСЛУГИ

услуги сверх абонентского обслуживания и вне режима обслуживания

1. Общие условия применения прайс-листа

- 1.1. Настоящий прайс-лист применяется к работам и услугам, не входящим в абонентское обслуживание, указанным в Приложении №3, а также к работам сверх согласованного состава обслуживания, вне выбранного тарифа или вне режима обслуживания.
- 1.2. Дополнительные работы выполняются только после предварительного согласования с Заказчиком объема, сроков, стоимости или порядка расчета стоимости.
- 1.3. Стоимость оборудования, комплектующих, расходных материалов, лицензий, подписок, услуг провайдеров, вендоров, производителей, сервисных центров и иных третьих лиц оплачивается Заказчиком отдельно.
- 1.4. Время работ тарифицируется с шагом 30 минут. Если для услуги установлен минимальный объем оплаты, он применяется независимо от фактической продолжительности работ.
- 1.5. Цены указаны без НДС. Исполнитель не является плательщиком НДС, если иное не указано в Договоре или счете.
- 1.6. Выезды за пределы согласованных локаций, региональные выезды, транспортные расходы, парковка, платные дороги и командировочные расходы согласовываются и оплачиваются отдельно.

2. Почасовые и выездные работы

Наименование работ / услуг	Цена	Условия / примечание
Услуги специалиста технической поддержки удаленно	2 800 руб./час	минимальная оплата 0,5 часа; тарификация по 30 минут
Услуги специалиста технической поддержки при выезде	6 900 руб.	минимальная стоимость выезда; включено 1,5 часа работ, далее 2 800 руб./час
Услуги системного администратора удаленно	3 200 руб./час	минимальная оплата 0,5 часа; тарификация по 30 минут
Услуги системного администратора при выезде	7 900 руб.	минимальная стоимость выезда; включено 1,5 часа работ, далее 3 200 руб./час
Специалист 1С	от 3 500 руб./час	стоимость зависит от типа работ и конфигурации
Программист / консультант 1С	от 4 000 руб./час	доработки, обновления, консультации по учету, переносы данных
Работы в выходные, праздничные дни и вне режима обслуживания	+100%	применяется к базовой стоимости соответствующих работ

3. Работы, рассчитываемые по смете или по отдельному согласованию

Работы / направление	Цена	Комментарий
Создание, модернизация локальной сети, монтаж СКС	по смете	прокладка кабелей, монтаж розеток, сборка шкафов, маркировка, тестирование
Ввод в эксплуатацию новых серверов и миграции	по смете	перенос данных, сервисов, приложений, изменение архитектуры
Монтаж, настройка, администрирование систем видеонаблюдения	по смете / запросу	проектирование, монтаж, ремонт, расширение, замена оборудования
Монтаж, настройка, администрирование СКУД	по смете / запросу	контроллеры, считыватели, замки, карты, расширение системы
Внедрение, настройка или сложная переработка телефонии	по смете / запросу	новая схема телефонии, интеграции с CRM, маршрутизация звонков
Ремонт оргтехники, ноутбуков, моноблоков, серверов и комплектующих	по результатам диагностики	может выполняться через профильный сервисный центр
Кассовое оборудование, торговая периферия, пин-пады, ТСД, весы	по запросу	фискализация, эквайринг, ремонт и профильные работы выполняются отдельно
ВКС, мультимедиа, переговорные комнаты, аудиосистемы	по запросу	монтаж, интеграция и сложная настройка рассчитываются отдельно
CRM, сайты, интеграции, разработка, автоматизация	по смете / запросу	доработки, внедрения, переносы данных, обучение пользователей
Закупка оборудования, лицензий, комплектующих и расходных материалов	по счету / смете	стоимость товаров и поставки оплачивается отдельно

4. Порядок согласования дополнительных работ

- 4.1. Перед началом дополнительных работ Исполнитель информирует Заказчика о характере работ, ориентировочной стоимости и необходимости дополнительных расходов, если они требуются.

4.2. Основанием для выполнения дополнительных работ является согласование Заказчика в заявке, по электронной почте, в мессенджере, в системе Service Desk, в счете, смете, дополнительном соглашении или ином согласованном Сторонами порядке.

4.3. Если в процессе выполнения работ выявляется необходимость увеличения объема, изменения состава работ или закупки дополнительных материалов, Исполнитель согласовывает такие изменения с Заказчиком до их выполнения.

4.4. Окончательная стоимость дополнительных работ определяется исходя из фактически выполненного объема работ, согласованных ставок, сметы, счета или иных согласованных условий.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»

_____/Левченко И. В.

«__» _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____

«__» _____ 2026 г. М.П.

СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И НЕРАЗГЛАШЕНИИ ИНФОРМАЦИИ

1. Предмет соглашения

- 1.1. Для эффективного взаимодействия в рамках исполнения Договора Заказчик может предоставить Исполнителю доступ к конфиденциальной информации (далее - «Информация»).
- 1.2. Предоставление доступа к Информации производится в объеме, необходимом для выполнения работ по Договору.
- 1.3. Положения настоящего Соглашения распространяются на любую Информацию независимо от носителя, формы выражения и способа передачи.
- 1.4. Под конфиденциальной информацией понимаются сведения технического, коммерческого, финансового, организационного и иного характера, ставшие известными Исполнителю в связи с исполнением Договора, включая сведения об инфраструктуре, доступах, настройках, документации, клиентах, поставщиках, бизнес-процессах и внутренних регламентах Заказчика.
- 1.5. Документы, сведения и материалы, полученные Сторонами в связи с заключением и исполнением Договора, сохраняются в режиме конфиденциальности, если иное не предусмотрено законодательством или письменным соглашением Сторон.

2. Обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

- не разглашать Информацию третьим лицам без письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством или необходимых для исполнения Договора;
 - использовать Информацию исключительно в целях исполнения Договора;
 - принимать разумные организационные и технические меры для защиты Информации от неправомерного доступа, раскрытия, изменения или уничтожения;
 - ограничивать доступ к Информации только тем работникам и привлеченным лицам, которым такой доступ необходим для исполнения Договора;
 - незамедлительно уведомлять Заказчика о ставших известными случаях утраты, неправомерного доступа или разглашения Информации.
- 2.2. Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю только ту Информацию, которая необходима для исполнения Договора, и уведомлять Исполнителя о специальных требованиях к режиму ее обработки и хранения, если такие требования установлены у Заказчика.

3. Исключения

- 3.1. Обязательства по конфиденциальности не распространяются на информацию, которая:
- является или стала общедоступной не по вине получившей Стороны;
 - была известна получившей Стороне до ее получения от другой Стороны и это может быть подтверждено документально;
 - получена от третьего лица на законных основаниях без обязанности соблюдать конфиденциальность;
 - подлежит раскрытию по требованию уполномоченного государственного органа или суда в случаях, предусмотренных законодательством.

4. Срок действия и ответственность

- 4.1. Обязательства по сохранению конфиденциальности действуют в течение срока действия Договора и 5 (пяти) лет после его прекращения, если более длительный срок не установлен законодательством или письменным соглашением Сторон.
- 4.2. Сторона, нарушившая обязательства по настоящему Соглашению, возмещает другой Стороне документально подтвержденные убытки, причиненные таким нарушением, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»

_____/Левченко И. В.

«__» _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____

«__» _____ 2026 г. М.П.

ПОРУЧЕНИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящее Поручение оформляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных и определяет порядок обработки персональных данных Исполнителем по поручению Заказчика в рамках исполнения Договора.

1. Термины и общие положения

- 1.1. Заказчик является оператором персональных данных, а Исполнитель осуществляет обработку персональных данных по поручению Заказчика в объеме, необходимом для исполнения Договора.
- 1.2. Персональные данные, обработка персональных данных, субъект персональных данных и иные термины используются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации о персональных данных.
- 1.3. Цель обработки персональных данных - обеспечение эксплуатации, поддержки и обслуживания информационных систем, программного обеспечения, оборудования и сервисов Заказчика, а также техническая поддержка пользователей Заказчика.

2. Состав персональных данных и действия с ними

- 2.1. Состав персональных данных, к которым Исполнитель может получить доступ при оказании услуг:
 - фамилия, имя, отчество;
 - должность, подразделение, контактные данные сотрудника;
 - корпоративный адрес электронной почты, логин, идентификатор учетной записи;
 - сведения, содержащиеся в заявках технической поддержки;
 - иные сведения, доступ к которым необходим Исполнителю для исполнения Договора и которые обрабатываются в информационных системах Заказчика.
- 2.2. Перечень действий с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача (доступ работников Исполнителя), блокирование, удаление, уничтожение - в объеме, необходимом для исполнения Договора.

3. Обязанности Заказчика

- обеспечить наличие правовых оснований для передачи персональных данных Исполнителю и их обработки Исполнителем по поручению Заказчика;
- предоставлять Исполнителю доступ к персональным данным только в объеме, необходимом для исполнения Договора;
- информировать Исполнителя о специальных требованиях к обработке персональных данных в информационных системах Заказчика, если такие требования применяются.

4. Обязанности Исполнителя

- обрабатывать персональные данные только в целях исполнения Договора и в соответствии с настоящим Поручением;
- соблюдать конфиденциальность персональных данных и не раскрывать их третьим лицам без поручения Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных в пределах своей зоны ответственности;
- предоставлять доступ к персональным данным только работникам и привлеченным лицам, которым он необходим для исполнения Договора;
- уведомлять Заказчика о ставших известными фактах неправомерного доступа, утраты, раскрытия или иной угрозы безопасности персональных данных;
- по окончании обработки персональных данных удалить или вернуть персональные данные Заказчику, если иное не предусмотрено законодательством или письменным указанием Заказчика.

5. Ответственность сторон

- 5.1. Ответственность перед субъектами персональных данных за организацию обработки персональных данных несет Заказчик как оператор персональных данных, если иное не установлено законодательством.
- 5.2. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за нарушение условий настоящего Поручения в пределах своей зоны ответственности и в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Стороны обязуются соблюдать требования законодательства Российской Федерации о персональных данных, применимые к их деятельности и роли в обработке персональных данных.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ООО «ИТ Спектр»
_____/Левченко И. В.
« ____ » _____ 2026 г. М.П.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____
« ____ » _____ 2026 г. М.П.