

Договор-оферта

Редакция от 30 мая 2026г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой)

Индивидуального предпринимателя **Литвякова Никиты Александровича**, ИНН **623013781973** (далее — **Исполнитель**), заключить договор на оказание услуг на условиях, изложенных ниже.

1.2. Настоящий документ является офертой в соответствии со статьями 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.3. Акцептом настоящей оферты является **оплата Заказчиком выставленного Исполнителем счёта**. С момента поступления оплаты договор считается заключённым на условиях настоящей оферты.

1.4. В целях настоящей оферты:

- **Исполнитель** — Индивидуальный предприниматель Литвяков Никита Александрович, ИНН 623013781973;
- **Заказчик** — юридическое или физическое лицо, совершившее акцепт настоящей оферты.

1.5. Совершая акцепт настоящей оферты, Заказчик подтверждает, что ознакомлен с её условиями, понимает их содержание и полностью принимает их без каких-либо оговорок.

2. Предмет договора

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по мониторингу серверов, реагированию на инциденты и/или администрированию серверной инфраструктуры в зависимости от выбранного Заказчиком тарифа, а Заказчик обязуется оплачивать такие услуги на условиях настоящей оферты.

2.2. Объектом оказания услуг являются серверы и иные элементы инфраструктуры Заказчика, в отношении которых Заказчиком заказаны услуги.

2.3. Перечень серверов и иных объектов обслуживания определяется в счёте, индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, переписке сторон либо ином документе, позволяющем достоверно установить состав обслуживаемых объектов.

2.4. Конкретный объём услуг определяется выбранным Заказчиком тарифом и указывается в счёте, описании тарифа, индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, либо в переписке сторон.

3. Тарифы и состав услуг

3.1. Исполнитель оказывает услуги по тарифам, действующим на дату выставления счёта, если иное не согласовано сторонами.

3.2. Тариф — установленный Исполнителем пакет услуг с определённым составом работ, параметрами SLA, ограничениями и стоимостью.

3.3. Исполнитель вправе предлагать Заказчику, в том числе, следующие тарифные категории:

- тариф, предусматривающий исключительно мониторинг и уведомление о выявленных инцидентах;
- тариф, предусматривающий мониторинг и ограниченный набор действий по реагированию;
- тариф, предусматривающий расширенное сопровождение и/или администрирование серверной инфраструктуры.

3.4. Подробный перечень услуг, входящих в конкретный тариф, определяется Исполнителем и доводится до Заказчика посредством:

- размещения информации на сайте Исполнителя по ссылке на действующие тарифы;
- направления индивидуального коммерческого предложения, подписанного сторонами;
- указания в счёте;
- переписки сторон.

3.4.1. При выборе стандартного тарифа применяются условия выбранного тарифа Исполнителя.

3.4.2. При согласовании индивидуальных условий состав услуг, условия оказания услуг, параметры SLA и стоимость фиксируются в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами.

3.5. Если иное прямо не указано в описании выбранного тарифа либо в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, в состав услуг не входит:

- доработка, изменение или исправление программного кода;
- разработка, изменение или оптимизация архитектуры систем;
- выполнение работ, не относящихся к выбранному тарифу;
- устранение ошибок стороннего программного обеспечения;
- работы, требующие отдельного проекта, внедрения или миграции.

3.6. Работы, не входящие в оплаченный тариф, выполняются исключительно по отдельному согласованию сторон и подлежат дополнительной оплате.

3.7. В зависимости от выбранного тарифа могут различаться:

- состав оказываемых услуг;

- объём и пределы реагирования;
- доступность Исполнителя;
- время реакции;
- пределы ответственности Исполнителя;
- стоимость услуг.

3.8. Если иное не согласовано сторонами, к отношениям сторон применяются условия выбранного Заказчиком тарифа.

3.9. В случае согласования индивидуальных условий в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, применяются условия такого индивидуального коммерческого предложения в соответствующей части.

4. Условия подключения и оказания услуг

4.1. Услуги оказываются дистанционно, если иное прямо не согласовано сторонами.

4.2. Оказание услуг осуществляется при условии предоставления Заказчиком необходимых технических доступов.

4.3. Заказчик обязуется предоставить:

- доступ к серверу (SSH, RDP либо иной согласованный способ);
- возможность установки или подключения средств мониторинга;
- доступы к системам, панелям управления, журналам событий и иным ресурсам, если это необходимо для оказания услуг по выбранному тарифу;
- иные доступы, необходимые для оказания услуг.

4.4. Перечень и уровень доступов согласовываются сторонами посредством переписки.

4.5. Исполнитель приступает к оказанию услуг после получения необходимых доступов и подтверждения технической готовности оказания услуг.

4.6. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность или ненадлежащее качество оказания услуг, если:

- доступы не предоставлены;
- доступы ограничены;
- доступы утратили актуальность либо были изменены без уведомления Исполнителя;
- инфраструктура Заказчика не позволяет оказывать услуги в предусмотренном объёме.

4.7. Исполнитель вправе запрашивать согласование действий, способных повлиять на работоспособность сервера, приложения, базы данных или иных элементов инфраструктуры Заказчика.

4.8. В случае отсутствия технической возможности подключения мониторинга либо оказания иных услуг по выбранному тарифу Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг в отношении соответствующего объекта, уведомив Заказчика.

4.9. Заказчик несёт ответственность за:

- корректность предоставленных доступов;
- актуальность контактных данных;
- организацию резервного копирования данных, если иное не предусмотрено выбранным тарифом;
- законность использования программного обеспечения и инфраструктуры, в отношении которых оказываются услуги.

4.10. Исполнитель осуществляет действия по реагированию и/или администрированию исключительно в пределах предоставленных прав доступа и выбранного тарифа.

4.11. В случае возникновения аварийной ситуации Исполнитель вправе приостановить выполнение действий, требующих согласования, до получения соответствующего подтверждения от Заказчика.

5. Стоимость и порядок расчётов

5.1. Стоимость услуг определяется Исполнителем в зависимости от выбранного тарифа, количества объектов обслуживания, состава услуг и иных условий.

5.2. Стоимость услуг считается согласованной с Заказчиком посредством выставления счёта. Оплата счёта означает согласие Заказчика со стоимостью услуг, составом услуг и выбранным тарифом.

5.3. Если иное не согласовано сторонами, стоимость устанавливается из расчёта за один сервер за один календарный месяц.

5.4. Расчётным периодом является календарный месяц, если иное не предусмотрено тарифом или не согласовано сторонами отдельно.

5.5. Оплата услуг осуществляется на условиях предоплаты, если иное не согласовано сторонами.

5.6. Услуги считаются оказанными надлежащим образом, если в течение 5 (пяти) календарных дней с момента окончания расчётного периода Заказчик не направил мотивированных письменных возражений.

5.7. Изменение состава обслуживаемых объектов

5.7.1. В случае добавления новых серверов или иных объектов обслуживания в течение расчётного периода Исполнитель выставляет дополнительный счёт.

5.7.2. Стоимость услуг в отношении дополнительно подключённых объектов определяется пропорционально количеству календарных дней оказания услуг в соответствующем расчётном периоде, если иное не предусмотрено тарифом.

5.7.3. При оказании услуг в течение неполного месяца стоимость рассчитывается пропорционально количеству календарных дней оказания услуг.

5.7.4. Минимальный оплачиваемый период оказания услуг по одному объекту составляет 1 (один) календарный день.

5.7.5. В последующие расчётные периоды перечень объектов обслуживания определяется на основании актуального списка и фиксируется в новом счёте либо ином согласованном сторонами документе.

5.8. Прекращение обслуживания и перерасчёт

5.8.1. В случае прекращения обслуживания отдельного объекта по инициативе Заказчика производится перерасчёт стоимости услуг пропорционально количеству неиспользованных календарных дней, если иное не предусмотрено выбранным тарифом.

5.8.2. Перерасчёт осуществляется с календарного дня, следующего за днём получения Исполнителем уведомления Заказчика.

5.8.3. Уведомление считается полученным при его поступлении по согласованным каналам связи.

5.8.4. Перерасчёт задним числом не допускается.

5.8.5. Сумма перерасчёта подлежит зачёту в счёт будущих платежей либо возврату Заказчику.

5.9. Изменение стоимости услуг

5.9.1. Исполнитель вправе изменять стоимость услуг для последующих расчётных периодов, уведомив Заказчика не позднее чем за 1 (один) календарный месяц до начала соответствующего расчётного периода.

5.9.2. При несогласии с изменением стоимости Заказчик вправе отказаться от услуг до начала соответствующего расчётного периода.

6. Уровень сервиса (SLA)

6.1. Параметры SLA определяются выбранным Заказчиком тарифом и, при наличии, индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

6.2. Параметры SLA являются обязательными для сторон в пределах выбранного тарифа, если иное прямо не указано в соответствующем тарифе либо в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, как целевой показатель.

6.3. Время реакции означает начало обработки инцидента и не включает время полного устранения проблемы, если иное не предусмотрено выбранным тарифом либо индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

6.4. В случае нарушения Исполнителем параметров SLA по времени реакции более 2 (двух) раз в течение одного расчётного периода Заказчик вправе потребовать предоставления сервисного кредита в размере 10% стоимости услуг по соответствующему объекту обслуживания за такой расчётный период, но не более 30% стоимости услуг за данный период.

6.5. Сервисный кредит предоставляется путём зачёта в счёт оплаты последующего расчётного периода либо возврата денежных средств по соглашению сторон.

6.6. Сервисный кредит не применяется, если нарушение SLA вызвано:

- непредоставлением или некорректностью доступов со стороны Заказчика;
- действиями или бездействием Заказчика, его работников, подрядчиков или представителей;
- сбоями внешней инфраструктуры, каналов связи, дата-центров, облачных платформ и иных третьих лиц;
- обстоятельствами непреодолимой силы;
- необходимостью ожидания согласования от Заказчика.

6.7. В случае систематического нарушения Исполнителем параметров SLA, а именно 3 (трёх) и более нарушений в течение 2 (двух) последовательных расчётных периодов, Заказчик вправе отказаться от услуг по соответствующему тарифу в упрощённом порядке, уведомив Исполнителя не менее чем за 3 (три) календарных дня.

7. Порядок уведомления и эскалации

7.1. Для целей исполнения договора стороны определяют основные каналы связи для получения уведомлений об инцидентах, согласования действий Исполнителя и аварийной эскалации.

7.2. Перечень контактных лиц, адресов электронной почты, мессенджеров, телефонных номеров и иных каналов связи согласовывается сторонами в переписке, индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, либо отдельном приложении.

7.3. При выявлении критического инцидента Исполнитель направляет уведомление Заказчику по согласованным каналам связи и приступает к обработке инцидента в пределах выбранного тарифа.

7.4. Если для устранения критического инцидента требуется согласование действий Заказчиком, Исполнитель запрашивает такое согласование по основному каналу связи. При отсутствии ответа в течение 15 (пятнадцати) минут Исполнитель вправе использовать резервный канал связи, если он был заранее согласован сторонами.

7.5. Если Заказчик заранее письменно уполномочил Исполнителя на совершение определённых аварийных действий без дополнительного согласования, Исполнитель вправе выполнить такие действия в пределах предоставленных полномочий.

7.6. Если необходимые для предотвращения дальнейшего ущерба действия требуют согласования, но согласование не получено, Исполнитель вправе ограничиться действиями, не создающими повышенного риска для инфраструктуры Заказчика, и фиксацией рекомендаций для Заказчика.

7.7. Отсутствие ответа Заказчика по согласованным каналам связи при необходимости обязательного согласования освобождает Исполнителя от ответственности за последствия задержки выполнения таких действий.

8. Ответственность сторон

8.1. Исполнитель не несёт ответственности за:

- действия или бездействие третьих лиц;
- сбои хостинга, дата-центров, каналов связи и иной внешней инфраструктуры;
- ошибки программного обеспечения Заказчика;
- действия или бездействие Заказчика, его работников, подрядчиков и иных представителей;
- последствия предоставления неполных, недостоверных или несвоевременных данных и доступов.

8.2. Исполнитель не гарантирует бесперебойную работу серверов, приложений, баз данных и иной инфраструктуры Заказчика, если иное прямо не предусмотрено выбранным тарифом или индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

8.3. Исполнитель не является владельцем, оператором или гарантом инфраструктуры Заказчика и не несёт ответственности за её общее состояние, архитектуру, отказоустойчивость и безопасность, за исключением случаев, прямо предусмотренных выбранным тарифом либо индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

8.4. Ответственность Исполнителя ограничивается:

- по тарифам, не предусматривающим полноценное администрирование серверной инфраструктуры, — суммой оплаты за последний оплаченный расчётный период по соответствующему объекту обслуживания;
- по тарифу, предусматривающему полноценное администрирование серверной инфраструктуры, — суммой оплаты за 2 (два) последних оплаченных расчётных периода по соответствующему объекту обслуживания.

8.4.1. Указанное ограничение ответственности не распространяется на случаи умысла Исполнителя, а также на иные случаи, когда ограничение ответственности прямо не

допускается законодательством Российской Федерации.

8.5. Исполнитель не несёт ответственности за упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю данных, потерю дохода, потерю деловой репутации и иные неблагоприятные последствия.

8.6. Исполнитель несёт ответственность только за действия, выполненные им непосредственно в пределах выбранного тарифа и предоставленных полномочий.

9. Срок действия и расторжение

9.1. Договор вступает в силу с момента акцепта и действует до его прекращения в порядке, предусмотренном настоящей офертой.

9.2. Заказчик вправе отказаться от договора в одностороннем порядке, уведомив Исполнителя не менее чем за 5 (пять) календарных дней, при условии оплаты фактически оказанных услуг и фактически понесённых Исполнителем расходов, если такие расходы имели место.

9.3. Исполнитель вправе отказаться от договора в одностороннем порядке, уведомив Заказчика не менее чем за 5 (пять) календарных дней, при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации о возмездном оказании услуг.

9.4. Прекращение договора не освобождает стороны от исполнения ранее возникших обязательств, включая обязанность оплаты фактически оказанных услуг.

10. Прочие условия

10.1. Взаимодействие сторон осуществляется посредством электронной почты, мессенджеров, систем учёта заявок и иных согласованных каналов связи.

10.2. Переписка сторон по согласованным каналам связи имеет юридическую силу и может использоваться в качестве доказательства согласования условий, уведомлений, заявок, поручений и иных юридически значимых сообщений.

10.3. Информация о тарифах, размещённая на сайте Исполнителя, в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, либо в ином документе, направленном Заказчику до акцепта, является неотъемлемой частью договорных отношений сторон в объёме, относящемся к выбранному тарифу.

10.4. Во всём остальном, что не урегулировано настоящей офертой, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

11. Конфиденциальность

11.1. Стороны обязуются не раскрывать третьим лицам и не использовать иначе как в целях исполнения договора информацию, полученную друг от друга в связи с заключением и

исполнением настоящего договора, если такая информация имеет коммерческую ценность, не является общедоступной либо прямо обозначена как конфиденциальная.

11.2. К конфиденциальной информации, в частности, относятся:

- сведения о серверной и сетевой инфраструктуре Заказчика;
- данные о конфигурациях, логах, базах данных, ключах доступа, паролях, токенах, сертификатах и иных средствах авторизации;
- сведения о клиентах, контрагентах, внутренних бизнес-процессах и информационных системах Заказчика;
- условия индивидуальных тарифов, индивидуальных коммерческих предложений, подписанных сторонами, и иные непубличные условия сотрудничества.

11.3. Исполнитель обязуется:

- использовать доступы и конфиденциальную информацию исключительно для исполнения договора;
- ограничивать доступ к такой информации только лицами, которым она объективно необходима для исполнения обязательств;
- не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.4. Заказчик обязуется не раскрывать третьим лицам непубличные сведения об организации работы Исполнителя, стоимости услуг по индивидуальным условиям и иной информации, полученной от Исполнителя и обозначенной как конфиденциальная.

11.5. По прекращении договора Исполнитель обязан прекратить использование предоставленных доступов и по требованию Заказчика удалить либо вернуть полученные конфиденциальные материалы и данные, за исключением сведений, которые Исполнитель обязан хранить в силу закона или которые сохраняются в резервных копиях в рамках стандартных процессов хранения.

11.6. В случае выявления факта компрометации доступа, утраты конфиденциальной информации либо подозрения на несанкционированный доступ сторона, которой стало об этом известно, обязана незамедлительно уведомить другую сторону.

11.7. Обязанности по соблюдению конфиденциальности сохраняют силу в течение 3 (трёх) лет после прекращения договора, если более длительный срок не установлен законом или отдельным соглашением сторон.

12. Реквизиты Исполнителя

Индивидуальный предприниматель Литвяков Никита Александрович

ИНН: 623013781973