

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ v.1.2
на оказание услуг по информационно-технологическому
сопровождению

г. Москва

«25» февраля 2026г.

Индивидуальный предприниматель Попов Дмитрий Октябрьнович (ОГРНИП 310774631401229, ИНН 770800586998), именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Оферта – настоящий документ (Договор), являющийся публичным предложением Исполнителя, адресованным любому лицу, заключить с ним договор оказания услуг на изложенных ниже условиях.
- 1.2. Акцепт – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей Оферты. Акцептом является оплата Заказчиком выставленного Исполнителем счета.
- 1.3. Сервис «МуIT» – комплекс услуг по информационно-технологическому сопровождению, оказываемых Исполнителем дистанционно и/или на выезде, в соответствии с выбранным Тарифом.
- 1.4. Тариф – описание объема услуг, их стоимости и условий оказания, опубликованное на Сайте Исполнителя и являющееся неотъемлемой частью Договора.
- 1.5. Сайт – интернет-сайт Исполнителя, расположенный по адресу: myit.ru.
- 1.6. Рабочее время – с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени, кроме официальных праздничных дней РФ.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по ИТ-сопровождению в соответствии с выбранным Тарифом, а Заказчик обязуется оплачивать данные услуги.
- 2.2. Перечень и объем услуг определяются выбранным Тарифом. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг.
- 2.3. Настоящий Договор является публичной офертой (п. 2 ст. 437 ГК РФ). Оплата счета означает заключение Договора.

2.4. Исполнитель вправе не выставлять счет и/или не принимать Акцепт до момента подтверждения возможности оказания услуг.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Обязанности Заказчика:

- своевременно оплачивать услуги;
- предоставлять необходимую информацию и доступ;
- соблюдать требования информационной безопасности.

3.2. Заказчику запрещается:

- передавать услуги третьим лицам без согласия Исполнителя;
- использовать методики и ПО Исполнителя вне рамок Договора.

3.3. Обязанности Исполнителя:

- оказывать услуги в соответствии с Тарифом;
- обеспечивать конфиденциальность данных;
- принимать заявки в круглосуточном режиме.

3.4. Исполнитель вправе:

- приостанавливать оказание услуг при нарушении оплаты;
- изменять условия Договора и Тарифы (см. раздел 8).

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Заказчик направляет Заявки через доступные каналы связи (телефон, e-mail, WhatsApp, Telegram). Стороны признают юридическую силу документов, направленных посредством электронной почты и/или через системы электронного документооборота (ЭДО), наравне с документами на бумажном носителе.

4.2. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с выбранным Тарифом и Регламентом оказания услуг (Приложение №3).

4.3. По окончании месяца Исполнитель формирует Акт об оказанных услугах.

4.4. Заказчик обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты направления Акта направить Исполнителю подписанный Акт либо мотивированный письменный отказ с указанием конкретных недостатков оказанных услуг.

4.5. В случае неполучения Исполнителем подписанного Акта либо мотивированного отказа в установленный срок услуги считаются оказанными надлежащим образом, принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний.

4.6. Частичный отказ допускается только при указании конкретного перечня недостатков. В части, не оспариваемой Заказчиком, услуги считаются принятыми.

4.7. Услуги, не входящие в оплачиваемый Тариф Заказчика, включая, но не ограничиваясь: выездами специалистов, проектными работами, расширением

объема обслуживаемой инфраструктуры, превышением лимитов заявок или часов, подключением дополнительных сервисов и устройств, оказываются на возмездной основе по действующим тарифам Исполнителя либо при подключении соответствующего дополнительного тарифного пакета.

Исполнитель вправе приостановить выполнение таких услуг до момента согласования стоимости и порядка их оплаты Заказчиком.

Отказ Заказчика от согласования дополнительной оплаты освобождает Исполнителя от ответственности за неоказание соответствующей услуги.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И РАСЧЕТЫ

5.1. Стоимость определяется Тарифом.

5.2. Оплата – 100% предоплата за месяц, в срок до начала месяца, за который производится оплата.

5.3. Оплата считается произведенной с момента поступления средств на счёт Исполнителя.

5.4. При превышении лимитов тарифа услуги оплачиваются дополнительно.

5.5. Стоимость услуг подлежит ежегодной индексации с 1 января каждого календарного года на величину официального индекса потребительских цен (ИПЦ), опубликованного Федеральной службой государственной статистики (Росстат) за предыдущий календарный год, но не менее чем на 7 (семь) процентов.

Индексация осуществляется автоматически, без подписания дополнительного соглашения и без внесения изменений в текст настоящего Договора.

Индексация не считается изменением условий Договора в понимании раздела 8 настоящего Договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Исполнитель несет ответственность только за прямой реальный ущерб, причинённый по его вине.

6.2. Общий размер ответственности Исполнителя по всем требованиям Заказчика, независимо от их основания, не может превышать сумму фактически оплаченных Заказчиком услуг за последние 3 (три) месяца.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за:

- действия третьих лиц, включая провайдеров;
- сбои оборудования и ПО, не находящиеся под его контролем;
- непреодолимую силу (форс-мажор);
- упущенную выгоду и косвенные убытки.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за решения, принятые Заказчиком на основе консультаций Исполнителя.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ

7.1. Договор вступает в силу с момента первой оплаты и действует до конца оплаченного периода.

7.2. Договор автоматически продлевается при оплате следующего месяца.

7.3. Любая сторона вправе расторгнуть договор, уведомив другую за 30 дней.

7.4. Оплаченные суммы возврату не подлежат, за исключением случаев досрочного расторжения по инициативе Исполнителя без нарушения со стороны Заказчика.

8. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ И ТАРИФОВ

8.1. Исполнитель вправе изменять условия договора и тарифы.

8.2. Новая редакция размещается на сайте myit.ru и вступает в силу не ранее чем через 30 календарных дней с даты публикации. Изменения не распространяются на уже оплаченный период.

8.3. Продолжение пользования услугами означает согласие с изменениями.

8.4. При несогласии Заказчик вправе расторгнуть договор в порядке раздела 7.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны освобождаются от ответственности при обстоятельствах непреодолимой силы (пожар, аварии, стихийные бедствия, военные действия, акты госорганов и др.).

9.2. Сторона, для которой наступили такие обстоятельства, обязана уведомить другую в течение 5 рабочих дней.

9.3. Подтверждением форс-мажора является справка ТПП РФ.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. Заказчик поручает Исполнителю обрабатывать персональные данные своих сотрудников исключительно для целей исполнения договора.

10.2. Исполнитель обязуется соблюдать требования 152-ФЗ «О персональных данных».

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Договор и приложения составляют единое соглашение.

11.2. Все уведомления направляются по e-mail, через ЭДО и считаются полученными в день отправки, если отправка осуществлена в рабочее время, либо на следующий рабочий день.

11.3. Все споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.

11.4. До обращения в суд Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок урегулирования спора. Срок рассмотрения претензии — 30 календарных дней.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Политика конфиденциальности и безопасности

1. Обработка данных

- 1.1. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной в связи с исполнением Договора.
- 1.2. Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные сотрудников Заказчика исключительно в целях исполнения Договора.

2. Меры защиты

- 2.1. Исполнитель принимает организационные и технические меры для защиты информации Заказчика от несанкционированного доступа и разглашения.

3. Уведомление о нарушениях

- 3.1. В случае нарушения конфиденциальности информации Заказчика Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Заказчика.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Положение об ответственности

1. Основания ответственности

1.1. Исполнитель несет ответственность в порядке и размере, установленном разделом 6 Договора.

2. Порядок предъявления претензий

2.1. Все претензии по качеству Услуг направляются Заказчиком в письменной форме на электронную почту Исполнителя.

2.2. Претензия подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения.

3. Ограничение ответственности

3.1. Ответственность Исполнителя по всем претензиям ограничена пределами, установленными разделом 6 Договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И SLA

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Приложение определяет порядок взаимодействия Сторон, параметры качества услуг (SLA), правила регистрации и обработки заявок.
- 1.2. Параметры SLA применяются исключительно к услугам, входящим в оплаченный Тариф Заказчика.
- 1.3. SLA не является гарантийным обязательством и не предусматривает автоматических штрафов, если иное прямо не согласовано Сторонами отдельным письменным соглашением.
- 1.4. Нарушение SLA само по себе не является основанием для отказа от оплаты услуг или расторжения Договора.
-

2. Термины

Заявка — зарегистрированное обращение Заказчика в системе учета Исполнителя.

Инцидент — Заявка, в результате выполнения которой, выявлено нарушение работоспособности ИТ-сервиса.

Проблема — Заявка, в результате выполнения которой, выявлен периодически повторяющийся инцидент.

Сервисный запрос — Заявка, в результате выполнения которой, произведены консультация, настройка, изменение параметров системы.

Задача — Заявка, либо регламентные работы, которые необходимо выполнить, на которое налагается SLA, но которое имеет срок выполнения.

Проектные работы — работы, требующие анализа, разработки архитектурных решений, внедрения нового оборудования или ПО и выходящие за рамки текущего Тарифа.

Обращение — заявка Заказчика, не попадающая под другие типы задачи.

Закупка — заявка Заказчика, которая подразумевает подбор оборудования, выставление счета, и поставку товара.

Выезд — заявка Заказчика, которая подразумевает прибытие на обслуживаемый исполнителем объект инженера, для проведения работ на месте.

Рабочее время — Пн–Пт, 09:00–19:00 (MSK), кроме официальных праздничных дней РФ.

3. Режим работы

3.1. Прием заявок осуществляется круглосуточно (24/7).

3.2. Обработка и выполнение заявок осуществляется в Рабочее время.

3.3. Работы вне Рабочего времени выполняются по предварительному согласованию и оплачиваются дополнительно по почасовым тарифам.

4. Регистрация и обработка заявок

4.1. Заявка считается принятой в работу после ее регистрации в системе учета Исполнителя, и выдаче номера заявки.

4.2. Каждой заявке присваивается уникальный номер.

4.3. Время реакции отсчитывается с момента регистрации заявки.

4.4. Исполнитель вправе самостоятельно определить приоритет заявки исходя из характера инцидента.

5. Приоритеты заявок и сроки обработки

Тип заявки	Краткое Описание	Максимальное время, ч.	
		реакции на запрос	выполнения запроса
Инцидент	Работа VIP-пользователя затруднена или группы пользователей	15 минут	4 часа

Тип заявки	Краткое Описание	Максимальное время, ч.	
		реакции на запрос	выполнения запроса
	невозможна		
Сервисный запрос, обращение	Консультации, единичные проблемы пользователей, проблемы с оргтехникой, и другие	15 минут	8 часов
Задача, проектные работы, закупка, выезд	Требуется консультация, повышение удобства работы, либо изменение в ИТ-инфраструктуре	1 час	По договоренности

6. Определение времени реакции

Время реакции — период от момента регистрации заявки до:

- первого контакта инженера,
 - либо начала удаленной диагностики.
-

7. Определение времени решения

Время решения — период до:

- полного восстановления работоспособности,
- либо предоставления временного обходного решения (workaround), позволяющего продолжить работу.

SLA считается выполненным при восстановлении функционала, даже если требуется последующая оптимизация.

8. Ограничения SLA

SLA не распространяется на:

- ожидание поставки оборудования, запчастей, лицензий;
 - действия интернет-провайдеров и иных третьих лиц;
 - отсутствие доступа к оборудованию;
 - некорректные действия сотрудников Заказчика;
 - проектные работы;
 - внедрение нового оборудования или ПО;
 - форс-мажорные обстоятельства.
-

9. Показатель соблюдения SLA

Исполнитель обеспечивает выполнение SLA не менее чем в 90% заявок за отчетный месяц.

Оценка производится на основании данных системы учета заявок Исполнителя.

10. Лимиты тарифа

10.1. Количество заявок, часов работ и объем обслуживаемой инфраструктуры определяется выбранным Тарифом.

10.2. Превышение лимитов тарифа оплачивается дополнительно по действующим тарифам Исполнителя.

10.3. Проектные работы оплачиваются отдельно.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

Действующие Тарифы

Название тарифа	Цена	Описание
Мои ИТ (база)	40 000Р/мес	<ul style="list-style-type: none">• До 30 заявок в месяц• Мониторинг инфраструктуры• Поддержка рабочих мест• Сопровождение закупок• SLA согласно Приложению №3
ИТ-Директор	35 000Р/мес	<ul style="list-style-type: none">• До 4 стратегических совещаний в месяц (онлайн или офлайн в пределах согласованной локации)• Разработка и актуализация ИТ-стратегии (1 стратегический план в квартал)• Аудит текущей ИТ-инфраструктуры и подрядчиков• Контроль ИТ-бюджета и оптимизация затрат• Подготовка рекомендаций по модернизации и развитию ИТ• Формирование технических заданий для подрядчиков• Сопровождение переговоров с ИТ-подрядчиками и поставщиками• Консультации руководства по вопросам цифровой трансформации• Проектные работы и внедрение новых систем — по отдельному согласованию
Безопасность+	20 000Р/мес	<ul style="list-style-type: none">• Обслуживание до 10 устройств, включены

		<p>лицензии антивируса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Администрирование антивирусной защиты • Настройка и сопровождение VPN-доступа • Сопровождение ЭЦП (до 3 сертификатов) • Базовая защита почтовых сервисов • Администрирование firewall (при наличии поддерживаемого оборудования) • Мониторинг инцидентов информационной безопасности • Реакция на инциденты ИБ — до 8 часов в Рабочее время • Консультации по вопросам информационной безопасности • Восстановление после киберинцидентов — по отдельному согласованию • Лицензии, не включенные в пакет, оборудование и сервисы третьих лиц оплачиваются Заказчиком
<p>Бекапы+ (0.5 ТБ)</p>	<p>15 000Р/мес</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Организация автоматического резервного копирования • Объем хранения — до 0.5 ТБ • Срок хранения копий — до 30 календарных дней • Мониторинг корректности выполнения резервного копирования

		<ul style="list-style-type: none"> • Проверка восстановления — 1 тестовое восстановление в квартал • Консультации по политике резервного копирования • Восстановление отдельных файлов и баз данных в рамках SLA • Полное восстановление инфраструктуры (Disaster Recovery) — по отдельному согласованию • Объем свыше 0.5 ТБ оплачивается дополнительно
Видеонаблюдение	10 000₽/мес	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание до 10 камер • Мониторинг доступности видеосистемы • Администрирование пользователей и прав доступа • Настройка удаленного доступа (при технической возможности) • Контроль работоспособности архива видеозаписей • Консультации пользователей • Формирование технических заданий для монтажных работ • Замена оборудования, монтажные работы и прокладка кабеля — не входят в тариф • Расширение системы видеонаблюдения — по отдельному согласованию

DevOPS	25 000₽/мес	<ul style="list-style-type: none"> • До 10 часов работ • CI/CD • Linux / Web-серверы • SLA применяется в рамках лимита
Обслуживание 1С	20 000₽/мес	<ul style="list-style-type: none"> • До 5 часов поддержки • Типовые конфигурации • Проектные работы — отдельно
Выезды+	15 000₽/мес	<ul style="list-style-type: none"> • До 2 выездов инженера в месяц • Радиус выезда — до 30 км от согласованной локации • Выезд осуществляется в Рабочее время согласно Приложению №3 • Продолжительность одного выезда — до 4 часов • Работы сверх 4 часов оплачиваются дополнительно по почасовому тарифу • Перенос неиспользованных выездов на следующий месяц не допускается • Срочные выезды вне Рабочего времени — по отдельному согласованию • Дополнительные выезды оплачиваются отдельно • Транспортные расходы в пределах установленного радиуса включены в стоимость • Монтажные, строительные и прокладочные работы не входят в тариф • Выезд считается использованным с момента прибытия инженера на объект.

Дополнительные услуги:

Услуга	Условия
Обращения сверх 30/мес	Индексация тарифа
Антивирус сверх 10 устройств	500Р/устройство
ЭЦП сверх 3	1 000Р/мес
Бэкап >0.5 ТБ	15 000Р/ТБ/мес
Доп. устройства	По согласованию

ПРИЛОЖЕНИЕ №5

Реквизиты и контакты

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Попов Дмитрий Октябрьнович

Юридический адрес: 107045, г. Москва, пер. Даев, д. 25/29-22

ИНН 770800586998

ОГРНИП 310774631401229

Свидетельство о гос. регистрации серия 77 № 013855384

Телефон: +7 (495) 929-70-10

E-mail: info@myit.ru

Сайт: myit.ru

Банковские реквизиты:

АО «ТБанк» г. Москва

р/с 40802810200000026201

к/с 30101810145250000974

БИК 044525974

Валюта: российский рубль

Форма оплаты: безналичная