[ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР — ОФЕРТА]
о заключении договора на техническое обслуживание
(далее – «Оферта»)

Версия от «03» октября 2025 г., Российская Федерация, г. Москва

1. [ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ]

1.1. Оферта является официальным публичным предложением ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АЙТЕКСО», в лице Генерального директора Короткого Петра Витальевича, действующего на основании Устава (далее — «Исполнитель»), с одной стороны, адресованным к неограниченному кругу индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее — «Заказчик»), с другой стороны, вместе именуемые — «Стороны», а каждый отдельно — «Сторона», о заключении на одинаковых для всех условиях и в электронном виде Договора на техническое обслуживание (далее — «Договор») в соответствии с Главой 39 ГК РФ.
1.2. Договор считается заключенным в момент принятия посетителем Сайта условий Оферты путем совершения Акцепта (ч. 2 ст. 437 ГК РФ, ч. 3 ст. 438 ГК РФ), в результате чего, посетитель становится Заказчиком, стороной Договора заключенного с Исполнителем. Акцепт равносилен заключению Договора в простой письменной форме на условиях, изложенных в Оферте, без подписания его письменного экземпляра, что создает для Сторон взаимные права и обязанности.
1.3. Акцепт подтверждает, что Заказчик имеет собственное волеизъявление на заключение Договора, предварительно ознакомился с положениями Оферты, полностью и безоговорочно принимает все содержащиеся в ней условия в том виде, в котором они изложены в Оферте, без подписания ее письменного экземпляра, понимает правовую природу Договора, его содержание и существенные условия, а также правовые последствия его заключения на условиях настоящей Оферты.
1.4. Стороны соглашаются с тем, что на правоотношения Сторон не распространяет свое действие Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства №6 «О единых правилах в области защиты прав потребителей», Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей», а также иные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей, так как использование Услуг связано непосредственно с осуществлением Заказчиком предпринимательской деятельности.
1.5. В случае, если Заказчик полностью или частично не согласен с условиями Оферты, Исполнитель настоятельно призывает его воздержаться от совершения Акцепта, так как в противном случае, правоотношения между Сторонами целиком и полностью будут регулироваться положениями настоящей Оферты, актуальная редакция которой опубликована Исполнителем на Сайте, на принципах круглосуточного и свободного доступа к ней для любого желающего лица.
1.6. В случае, если Заказчик является лицом с ограниченной дееспособностью либо в его интересах действует третье лицо, Заказчик или его представитель обязаны уведомить об этом Исполнителя, а Акцепт в его интересах должен быть совершен законным

(уполномоченным) представителем, который имеет достаточный объем прав и полномочий, действовать от его имени и в его интересах. Исполнитель вправе затребовать от представителя подтверждение его полномочий документом, юридически признаваемым на территории Российской Федерации.

1.7. В целях применения и толкования отдельных положений Договора Исполнителем используются установленные ниже основные термины (если в Оферте прямо не указано иное). В тексте Оферты эти термины могут быть использованы в другом падеже, в единственном или множественном числе, с маленькой или большой буквы, либо в виде сокращений:

1.7.1. «Авторизация» — предоставление прав доступа к Учетной записи после прохождения процедуры Аутентификации.

1.7.2. «Акцепт» — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Оферты путем совершения одного или нескольких конклюдентных действий: 1) активация специального флажка («чекбокса») о согласии с Офертой в контрольном пункте на Сайте; 2) Оплата стоимости Услуг. Указанные конклюдентные действия, совершенные Заказчиком по отдельности или в совокупности, имеют для Сторон юридическую силу его письменного согласия на заключение Договора на условиях Оферты.

1.7.3. «Аутентификация» — процедура проверки подлинности авторизационных данных путем сравнения введенного Логина и Пароля с Логином и Паролем, сохраненным в системе безопасности.

1.7.4. «Заказчик» — индивидуальный предприниматель – гражданин Российской Федерации или юридическое лицо, признаваемое налоговым и валютным резидентом Российской Федерации, которое совершило Акцепт.

1.7.5. «Исполнитель» — ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АЙТЕКСО» (ОГРН 5167746269499; ИНН 7716838124), в лице Генерального директора Короткого Петра Витальевича, действующего на основании Устава.

1.7.6. «Личный кабинет» - веб-интерфейс на веб-сервере Исполнителя по постоянному URL-адресу: https://lk.wcloud.ru/, предоставляемый для управления услугами, платежами и использования других функциональных возможностей, предлагаемых Исполнителем в качестве услуг и (или) сервисов.

1.7.7. «Логин и Пароль» — секретный набор символов, не подлежащих разглашению третьим лицам, вводимых в момент прохождения процедуры Аутентификации и Авторизации в целях идентификации при запросе доступа к Учетной записи. Исполнитель вправе установить ограничения к содержанию Логина и Пароля (минимальное количество символов, знаков, формат, кодировка, безопасность).

1.7.8. «Сайт» — совокупность программ для ЭВМ, баз данных, графических, аудиовизуальных и информационных материалов, содержащихся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет», расположенный по постоянному URL адресу: https://wcloud.ru/, включающий в себя все уровни указанного домена, как действующие, так и вводимые в эксплуатацию в течении всего срока его действия, а также исходящие от него страницы («лендинги»).

1.7.9. «Тариф» – стоимость Услуг, установленная в зависимости от их ключевых параметров (наименования, количества, периода, формы и способа оказания), в соответствии с которыми Исполнитель осуществляет оказание Услуг. Тарифы предполагают оказание Услуг на абонентской основе (по требованию Заказчика), круглосуточно опубликованы Исполнителем на Сайте в свободном доступе, в соответствующем разделе Личного кабинета, и являются неотъемлемой частью настоящей Оферты.

1.7.10. «Учетная запись» – набор записей в базе данных Исполнителя, идентифицирующая Заказчика с учетными данными, указанными им при регистрации в Личном кабинете, и позволяющая осуществлять управление параметрами оказываемых им услуг и предоставляемых сервисов.

1.8. Договор может содержать иные термины, при толковании которых, принимается во внимание буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений. Во всех иных случаях толкование терминов осуществляется в соответствии с иными опубликованными на Сайте правовыми документами, законодательством Российской Федерации или обычаями делового оборота.

1.9. Предложение о присоединении к условиям Договора действует до даты его отзыва Исполнителем, при условии фактической доступности и работоспособности Сайта, а также за исключением случаев, предусмотренных Договором и законодательством Российской Федерации.

1.10. Срок действия Договора исчисляется с момента совершения Акцепта и прекращается в день истечения срока действия выбранного Тарифа, если исчерпание предоставленного Тарифом объема исполнения не наступило раньше, но не ранее дня исполнения своих обязательств Сторонами надлежащим образом. Окончание срока действия Договора само по себе не влечет за собой прекращения обязательств по нему и не освобождает Стороны от ответственности за его нарушение.

2. [ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА]

2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по техническому обслуживанию (далее – «Услуги») компьютерного оборудования, информационных систем и периферийных компьютерных устройств (далее – «Оборудование»), эксплуатируемых Заказчиком в процессе осуществления предпринимательской деятельности, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги.

2.2. Наименование и количество Оборудования, в отношении которого необходимо оказать Услуги, адрес офиса его места нахождения, а также период (срок) обслуживания, согласовываются Сторонами в Личном кабинете с использованием функционала Сайта, по результатам проведенного Исполнителем в присутствии Заказчика аудита, после чего указанные условия становятся неотъемлемой частью Договора.

2.3. Наименование (перечень) Услуг, которые могут быть оказаны Заказчику в рамках Договора, в зависимости от выбранного им Тарифа, определен в Приложении №1, являющегося неотъемлемой частью Договора.

2.4. Наименование (перечень) программного обеспечения (далее – «ПО»), по которому производится абонентское обслуживание, приведен в Приложении №2, являющегося неотъемлемой частью Договора.
2.5. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию надлежащего качества на оказанные Услуги сроком в 14 (четырнадцать) рабочих дней за исключением случаев, определенных Договором и законодательством Российской Федерации. Гарантийный срок на оказанные Услуги начинает свое исчисление с момента установки ПО и/или комплектующих на Оборудование.

3. [ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН]

3.1. Исполнитель вправе:
3.1.1. Получить доступ к обслуживаемому Оборудованию, а также рабочим станциям и информационным системам Заказчика в целях оказания ему Услуг.
3.1.2. Привлекать к оказанию Услуг третьих лиц и нести ответственность за их действия.
3.1.3. В случае нарушения Заказчиком встречных обязательств по Договору, если такие действия препятствуют Исполнителю в исполнении своих обязательств перед ним, в том числе при неоплате стоимости (цены) Услуг, Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг, либо приостановить их оказание до момента устранения нарушения, и при первой возможности уведомить о приостановке Заказчика.
3.2. Исполнитель обязан:
3.2.1. Поддерживать Оборудование, находящееся на абонентском обслуживании, в работоспособном состоянии. Производить профилактические работы, а также устранять заявленные Заказчиком неисправности в работе Оборудования и установленного на него ПО, в зависимости от выбранного Тарифа и в пределах перечня Услуг, определенного в Приложении №1.
3.2.2. Осуществлять внеплановую установку и настройку Оборудования, а также установку и настройку ПО в соответствии с Приложением №1, исключительно по инициативе Заказчика и с предоставленных им дистрибутивов (установочных пакетов), а также исключительно с использованием предоставленных Заказчиком лицензионных ключей и паролей.
3.2.3. При возникновении неисправностей решать их по телефону, путем консультирования Заказчика, используя удаленный доступ через сеть «Интернет», а в случае, если задачу не удалось решить удаленно, обеспечить выезд мастера по согласованию с Заказчиком (с 09:00 мск до 18:00 мск в рабочие дни) за дополнительную плату либо без таковой, в зависимости от оплаченного Тарифа.
3.2.4. Соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных и информации, ставшей известной ему в связи с исполнением обязательств по Договору, в том числе информации, составляющей коммерческую тайну.
3.3. Заказчик вправе:
3.3.1. За дополнительную плату либо без таковой, в зависимости от оплаченного Тарифа, в случае выявления технических сбоев в работе обслуживаемого Оборудования, если они

не могут быть устранены с помощью удаленного доступа, вызвать в рабочее время специалиста Исполнителя.

3.4. Заказчик обязан:

3.4.1. Оплатить стоимость (цену) Услуг в порядке и на условиях, установленных Договором.

3.4.2. Обеспечить для Исполнителя (его сотрудников) доступ к Оборудованию (ПО) и всячески содействовать им, в том числе на своей территории, в целях исполнения договорных обязательств.

3.4.3. Обеспечивать офисы, склады и иные помещения, где размещено Оборудование, соединением с глобальной сетью «Интернет» со скоростью не менее 10 Мбит/сек, а также обеспечить наличие выделенного (внешнего) IP-адреса в сети «Интернет».

3.4.4. Обеспечить для Исполнителя возможность установки и настройки удаленного доступа к Оборудованию и шлюза в глобальную сеть «Интернет».

3.4.5. Обеспечить своими силами и за свой счет установку и использование лицензионного антивирусного программного обеспечения на обслуживаемом Оборудовании, а также в информационных системах.

3.4.6. Обеспечить своими силами и за свой счет систематическое проведение резервного копирования данных с целью обеспечения возможности восстановления данных.

3.4.7. Предоставить дистрибутивы и установочные пакеты программных продуктов с лицензионными ключами и паролями при необходимости их установки Исполнителем.

3.4.8. Самостоятельно не производить установку ПО, а также замену и модернизацию Оборудования, без предварительной консультации с Исполнителем.

3.4.9. Учитывать рекомендации Исполнителя по правилам эксплуатации обслуживаемого Оборудования и ПО.

3.4.10. Соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных и информации, ставшей известной ему в связи с исполнением обязательств по Договору, в том числе информации, составляющей коммерческую тайну.

4. [СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ВЗАИМОРАСЧЕТЫ СТОРОН]

4.1. Расчетным периодом по Договору выступает календарный месяц (далее – «Расчетный период), а именно период, равный временному промежутку между первым и последним числом календарного месяца (30 или 31 календарный день). Все взаиморасчеты по Договору производятся между Сторонами в рублях Российской Федерации и не облагаются НДС на основании ч. 1 ст. 145 НК РФ.

4.2. Стоимость (цена) Услуг зависит от выбранного Заказчиком к покупке Тарифа и его наполнения, что фиксируется с помощью функционала Сайта при оформлении заказа в Личном кабинете и счете на оплату, после чего является неотъемлемой частью Договора. Стоимость (цена) дополнительных услуг, которые не входят в стоимость купленного Тарифа, определяется в соответствии с Приложением №3.

4.3. Оплата стоимости (цены) Услуг должна быть произведена Заказчиком на условиях полной (предварительной) оплаты в течение 5 (пяти) календарных дней с даты направления ему Исполнителем счета на оплату по электронной почте. Обязательство по

оплате стоимости (цены) Услуг считается исполненным со дня поступления денежных средств на корреспондентский счет банка, обслуживающего Исполнителя.

4.4. Оплата стоимости (цены) Услуг, в части оплаты стоимости (цены) Тарифа, производится Заказчиком за право требовать от Исполнителя предусмотренного исполнения в затребованных количестве или объеме, в связи с чем к отношениям Сторон применяется ст. 429.4. ГК РФ, а Услуги подлежат оплате независимо от того, было ли затребовано Заказчиком соответствующее исполнение.

4.5. Оплата стоимости (цены) Услуг производится Заказчиком платежными поручениями либо с помощью электронной платежной системы, посредством совершения безналичного платежа банковской картой, и не включает в себя комиссии и другие платежи, которые могут взиматься третьими лицами за совершение платежа в пользу Исполнителя.

4.6. Для оплаты с помощью электронной платежной системы принимаются банковские карты: МИР, VISA, MasterCard, Maestro. Обработка платежа происходит на авторизационной странице банка, где Заказчику необходимо ввести данные своей банковской карты в специальную платежную форму (номер карты, срок действия карты, защитный код (CVC2/CVV2). Заказчик несет персональную ответственность за правомерное использование платежного средства, достоверность вводимых им платежных данных, а также правильность производимых платежей.

4.7. Если банковская карта подключена к услуге 3D-Secure, то Заказчик будет автоматически перенаправлен на страницу банка-эмитента в целях прохождения процедуры аутентификации в соответствии с правилами и методами банка-эмитента. Если введенные Заказчиком платежные данные являются верными и действительными, а использование банковской карты будет признано платежной системой технически возможным и правомерным, происходит безналичное списание денежных средств.

4.8. Исполнитель не контролирует аппаратно-программный комплекс электронной платежной системы и не несет ответственности за ошибки в части обработки платежа (отказ в принятии оплаты, отсутствие зачисления, двойное удержание денежных средств и прочее), такая ответственность лежит на банке-эмитенте и электронной платежной системе. При этом Исполнитель содействует Заказчику в целях разрешения спорных ситуаций в рамках доступных ему возможностей.

4.9. Заказчик обязан при оплате стоимости (цены) Услуг использовать собственную банковскую карту в соответствии с Положением Центрального Банка Российской Федерации от 24.12.2004 №266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт». Если оплату в его интересах совершает третье лицо, в назначении платежа должно быть указано полное наименование лица, в интересах которого такое лицо осуществляет платеж.

4.10. Исполнитель может предусмотреть для Заказчика скидки, акционные предложения, бесплатный период доступа и иные льготные условия оказания Услуг. Предложения в рамках льготных условий оказания Услуг могут быть ограничены установленными сроками их действия, о чем Заказчик информируется посредством Сайта или иных средств для обмена юридически значимыми сообщениями.

5. [СДАЧА-ПРИЕМКА УСЛУГ]

5.1. Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг, который является неотъемлемой частью Договора (далее – «Акт сдачи-приемки»). Стороны договорились подписывать Акт сдачи-приемки ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом.

5.2. Обмен и подписание Актов сдачи-приемки осуществляется в форме электронных документов посредством системы электронного документооборота. Если от Заказчика поступил запрос на оформление Акта сдачи-приемки на бумажном носителе, Стороны обмениваются его сканированными копиями посредством электронной почты, а обмен оригиналами производят с помощью курьерской службы доставки.

5.3. Оплата услуг курьерской службы доставки производится за счет Исполнителя, если отправка требуется не чаще, чем 1 раз в год, либо за счет Заказчика, если отправка требуется ему чаще, чем 1 раз в год, в связи с чем, стоимость услуг курьерской службы доставки в этом случае включается Исполнителем в общий счет на оплату Услуг за соответствующий Расчетный период.

5.4. Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки, а Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней подписать его либо заявить свои мотивированные возражения. Основанием для подписания Акта сдачи-приемки является окончание Расчетного периода при условии отсутствия мотивированных претензий к оказанным Услугам.

5.5. В случае, если Заказчик в установленный срок не подписал Акт сдачи-приемки, а также не направил Исполнителю мотивированные возражения против его подписания, Акт сдачи-приемки считается подписанным, а Услуги оказанными Исполнителем надлежащим образом, на следующий день после истечения срока, установленного для его подписания.

6. [ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН]

6.1. В случае нарушения обязательств, возникших из Договора, виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную Договором и законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае нарушения обязательств по оплате стоимости (цены) Услуг Заказчик обязуется выплатить Исполнителю неустойку (пеню) в размере 0,3% за каждый день просрочки.

6.3. При обнаружении Заказчиком в течение гарантийного периода недостатков оказанных Услуг, Исполнитель обязан безвозмездно устранить выявленные недостатки в разумные сроки, объективно необходимые и согласованные Сторонами, которые не могут быть меньше 5 (пяти) рабочих дней, а при необходимости прибыть по требованию на адрес места нахождения Оборудования в течение 1 (одного) рабочего дня.

6.4. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности за легальность поддерживаемого и устанавливаемого ПО на Оборудование по его требованию,

последствия, вызванные отсутствием у Заказчика лицензионного антивирусного программного обеспечения, его бездействие по систематическому проведению резервного копирования данных, а также последствия вмешательства третьих лиц по инициативе Заказчика в Оборудование и/или ПО. Устранение негативных последствий, возникших вследствие или с учетом наличия каких-либо из вышеуказанных обстоятельств, не является гарантийным случаем, не входит в стоимость Услуг независимо от выбранного Тарифа, а производится Исполнителем исключительно за дополнительную плату.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, взятых на себя по Договору в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение таких обязательств явилось следствием действия непреодолимой силы, а именно: пожар, стихийные бедствия, забастовка, война, массовые беспорядки, крупные аварии, техногенные катастрофы, ухудшение эпидемиологической ситуации (пандемия), запретительные действия органов государственной власти, международные санкций или других независящих от Сторон обстоятельств, возникших после заключения Договора.

6.6. Сторона, которая не может выполнить обязательства по Договору в связи с действием непреодолимой силы, обязана при первой возможности, но не позднее 10 (десяти) календарных дней после наступления обстоятельств непреодолимой силы, письменно известить об этом другую Сторону, с представлением подтверждающих такие обстоятельства документов, выданных компетентными органами. Если действие форс-мажора длится более 30 (тридцати) календарных дней, любая Сторона может инициировать расторжение Договора.

6.7. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее по существу и предоставить мотивированный ответ в срок 15 (пятнадцать) календарных дней с момента получения. По результатам рассмотрения претензии, Сторона, получившая претензию, принимает одно из следующих решений: 1) удовлетворить требования другой Стороны и предоставить фактическое исполнение заявленных требований (устранение нарушения); 2) отказать в удовлетворении требований другой Стороны с обоснованием своего решения.

6.8. В случае, если Стороны не смогли урегулировать спор, возникший из настоящего Договора во внесудебном и досудебном порядке, он передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы, что Стороны договорились считать пророгационным соглашением Сторон о подсудности спора.

7. [ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА]

7.1. Договор может быть расторгнут по взаимному соглашению Сторон.

7.2. Договор может быть расторгнут в одностороннем (внесудебном) порядке любой из Сторон путем отправки ей уведомления о расторжении не позднее, чем за 20 (двадцать) календарных дней до окончания Расчетного периода. В таком случае, Договор будет считаться расторгнутым (прекращенным) с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором уведомление о расторжении было получения Стороной.

7.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем (внесудебном) порядке любой из Сторон в следствие существенного нарушения его условий другой Стороной, путем отправки ей уведомления о расторжении не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до окончания Расчетного периода. В таком случае Договор будет считаться расторгнутым (прекращенным) с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором уведомление о расторжении было получения Стороной.

7.4. Под существенным нарушением условий Договора понимается в том числе, но не исключительно: со стороны Заказчика – нарушение обязательства по оплате стоимости (цены) Услуг более, чем на 5 (пять) рабочих дней; со стороны Исполнителя – нарушение требований к качеству оказываемых Услуг (обнаружение недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, обнаружения неустранимых недостатков).

8. [ОБМЕН ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫМИ СООБЩЕНИЯМИ]

8.1. Обмен юридически значимыми сообщениями, касающимися исполнения или расторжения Договора может осуществляться Сторонами путем обмена электронными документами с помощью сервисов ЭДО, с применением ЭЦП или электронной почты, либо путем обмена бумажными экземплярами документов с помощью заказного почтового отправления или курьерской доставки, при условии использования Сторонами исключительно тех реквизитов, которые указаны Исполнителем в Оферте или на Сайте, а Заказчиком при совершении Акцепта или в Личном Кабинете.

8.2. Юридически значимые сообщения, предварительно документированные на бумажном носителе со всеми обязательными реквизитами, переведенные в электронную форму с помощью средств сканирования, отправленные с помощью сервисов ЭДО, с применением ЭЦП, признаются электронными документами, равнозначными документу на бумажном носителе, подписанными усиленной квалифицированной или неквалифицированной электронной подписью, отправленные с помощью электронной почты со всеми обязательными реквизитами документа либо в виде набранного текста электронного сообщения, подписанными простой электронной подписью (ПЭП), и имеют для Сторон юридическую силу.

8.3. Днем получения юридически значимых сообщений Стороной является: электронных — день их отправки; письменных — день вручения или следующий день после истечения сроков хранения отправления по месту выдачи, либо день отказа Стороны от получения отправления. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность доступа к своим средствам связи и незамедлительно уведомлять друг друга обо всех случаях их компрометации, невозможности открытия полученных отправлений или их изменения, в противном случае, юридически значимые сообщения, доставленные по адресам, указанным в Договоре, признаются надлежащими и полученными, а Сторона несет риски негативных последствий их неполучения.

9. [ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ]

9.1. Стороны соглашаются с тем, что Оферта содержит в себе соглашение в отношении всех существенных условий Договора и/или порядка их согласования, которые отменяют и делают недействительными все другие обязательства или представления по этому поводу, которые могли быть приняты или сделаны Сторонами в устной или письменной форме до совершения Акцепта.

9.2. После совершения Акцепта все предыдущие соглашения между Сторонами, как устные, так и письменные, признаются утратившими свою силу. Во всем ином, что не урегулировано условиями Оферты, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а в случае отсутствия нормы права, регулирующей возникшие правоотношения, сложившимися обычаями делового оборота.

9.3. Публикация актуальной редакции Оферты является надлежащим уведомлением Заказчика, который принимает на себя обязательство знакомиться с ее содержанием до момента оплаты стоимости (цены) Услуг. В случае внесения изменений в Оферту, они вступают в силу после их публикации, но применяются к Заказчику исключительно в той части отношений, которые возникнут после их вступления в силу. До наступления этого момента, Стороны руководствуются той редакцией Оферты, которая первоначально действовала на момент совершения Акцепта.

9.4. Оферта составлена в 1 (одном) экземпляре на русском языке, в соответствии с законодательством Российской Федерации, ее подлинный экземпляр хранится по местонахождению Исполнителя, ее идентичный экземпляр, имеющий такую же юридическую силу, в свободном доступе опубликован на Сайте.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

№1: Предоставляемые услуги по техническому обслуживанию компьютерной техники и локальной вычислительной сети.

№2: Перечень поддерживаемого программного обеспечения.

№3: Тарификация дополнительных услуг.

№4: Соглашение об уровне обслуживания (SLA).

10. [РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ]

Наименование:	ООО «АЙТЕКСО»
ОГРН:	5167746269499
ИНН:	7716838124
Юридический адрес:	109652, г. Москва, ул. Поречная, д. 17/22, оф. 101
E-mail:	info@wcloud.ru
Тех. поддержка:	+7 (499) 685-15-45

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Публичному договору-оферте
о заключении договора на техническое обслуживание
(далее– «Оферта»)

ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ И ЛОКАЛЬНОЙ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СЕТИ

Наименование услуги	ПЛАН СТАНДАРТНЫЙ	ПЛАН УДАЛЁННЫЙ
Рабочие станции		
Установка и настройка операционных систем	+	Платная услуга на выезде
Установка и настройка драйверов	+	+
Установка и настройка стандартного ПО	+	+
Оптимизация работы операционной системы и установленных приложений	+	+
Лечение, удаление вирусов антивирусным программным обеспечением	+	+
Диагностика программного обеспечения рабочей станции	+	+
Поддержка специализированного ПО (банк-клиент, тендерные системы)	+	+
Мониторинг безопасности рабочей станции	+	+
Диагностика аппаратного обеспечения рабочей станции	+	+
Замена/установка комплектующих	+	Платная услуга на выезде
Профилактические работы	+	+
Управление шифрованием данных	+	+
Сервера		
Установка и настройка операционных систем	+	Платная услуга на выезде
Установка и настройка стандартных серверных служб	+	+
Установка и настройка драйверов	+	+
Оптимизация работы операционной системы и установленных приложений	+	+
Настройка файлового сервера	+	+
Настройка сервера печати	+	+

Управление контроллером домена Active Directory	+	+
Диагностика программного обеспечения сервера	+	+
Настройка и управление политиками безопасности	+	+
Мониторинг безопасности сервера	+	+
Диагностика аппаратного обеспечения сервера	+	+
Замена/установка комплектующих	+	Платная услуга на выезде
Резервное копирование и восстановление данных	+	+
Профилактические работы	+	+
Управление шифрованием данных	+	+
Периферия, оргтехника		
Установка и настройка, работы по замене периферийных устройств и программного обеспечения к ним	+	Платная услуга на выезде
Установка и настройка, работы по замене оргтехники и программного обеспечения к ним	+	Платная услуга на выезде
Активное сетевое оборудование		
Настройка, работы по замене и обслуживание активного сетевого оборудования	+	+
Диагностика активного сетевого оборудования	+	+
Доступ в интернет		
Настройка и управление доступом в интернет	+	+
Консультация пользователей		
Консультация пользователей по вопросам работы с программным обеспечением и оборудованием	+	+
Взаимодействие с провайдерами		
Взаимодействие с провайдером доступа в интернет и представление интересов Клиента	+	+

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Публичному договору-оферте
о заключении договора на техническое обслуживание
(далее– «Оферта»)

ПЕРЕЧЕНЬ ПОДДЕРЖИВАЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В список входят только Windows-совместимое программное обеспечение:

- Операционные системы (MS Windows 7, 8, 10. 11) на рабочих станциях Заказчика
- Серверные операционные системы (MS Windows 2012/2016/2019/2022 Server) на серверах Заказчика
- Стандартные офисные приложения для операционных систем
- Почтовые клиенты
- Антивирусные программы
- Web-браузеры
- Архиваторы
- Графические редакторы

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Публичному договору-оферте
о заключении договора на техническое обслуживание

ТАРИФИКАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Вид услуги	Тарификация	Стоимость
Плановое решение заявки в выходные дни/в нерабочее время*	0,5 часа	3000
Плановое решение заявки по не поддерживаемому оборудованию в рабочее время*	0,5 часа	2000
Работы инженера по заявкам 24/7*	1 час	3500
Работы специалиста 1С*	1 час	2500
Работы инженера на выезде для тарифного плана «Удаленный»*	1 час	2500
Работы инженера на выезде в нерабочее время*	1 час	5000

* Услуги не входят в ежемесячный перечень Услуг оказываемых по Договору и оказываются только после согласования всех условий с уполномоченными лицами Заказчика.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к Публичному договору-оферте
о заключении договора на техническое обслуживание

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

1. Служба технической поддержки пользователей работает 9:00-18:00 по московскому времени по рабочим дням (понедельник-пятница).

2. Обращения принимаются по следующим каналам:

- 📞 Телефон службы поддержки: +74996851545, +74991101895
- 📞 Телефон для регионов: 88006002609
- 💬 WhatsApp канал поддержки: +79254003299
- 📧 Email: sd@itexo.ru

3. В нерабочее время, если ваш Тариф включает поддержку 24/7, заявки принимаются только по телефону.

4. Заявки подаваемые в службу поддержки делятся на 3 вида:

- **Инцидент** – отказ, сбой, прекращение работы сервиса, приложения, услуги, сервиса и т.д.
- **Заявка на обслуживание** – запрос пользователя на информацию, аналитические работы, совет или документацию, не являющийся ошибкой/сбоем в ИТ-инфраструктуре, а также запрос на подключение доп. услуг и простейшие изменения в системе – установка ПО, смена пароля и т.д.
- **Запрос на изменение (RFC)** – запрос пользователя или следствие инцидента, которое требует внесения изменений в архитектуру ИТ-системы, например – установка доп. сервисов, оборудования, компьютера, перенос, переезд и т.д. Запросы на изменения проходят обязательные процедуры (согласование, определение последствий, планирование, план отката, контрольный список – чек-лист позволяющий проверить работу после внесения изменений) и вследствие этого требуют большего времени выполнения.

5. Сроки решения заявок представлены в таблицах 1, 2.

Таблица 1. Сроки решения для типа заявок Инцидент

Тип заявки	Сроки решения заявки, рабочих часов:
Срочный инцидент Неработоспособность сервиса у всей компании, подразделения / отдела	1 час
Инцидент с высоким приоритетом Неработоспособность сервиса у 1 пользователя с необходимостью решения проблемы в кратчайшие сроки	2 часа

Инцидент со средним приоритетом Неработоспособность сервиса у 1 пользователя	4 часа
Инцидент с низким приоритетом Неработоспособность сервиса у 1 пользователя позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции.	8 часов (1 сутки)
Долгосрочный инцидент Неработоспособность сервиса у 1 пользователя позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции с некритичным временем решения	16 часов(2 суток)

Таблица 2. Сроки решения для Заявок на обслуживание

Тип заявки	**Сроки решения заявки,** рабочих часов**:**
Срочная заявка на обслуживание Заявка на обслуживание отсутствие решения которой приведет к неработоспособности сервиса у всей компании, подразделения / отдела	1 час
Заявка на обслуживание с высоким приоритетом Заявка на обслуживание отсутствие решения которой приведет к неработоспособности сервиса у 1 пользователя с необходимостью решения проблемы в кратчайшие сроки	4 часа
Заявка на обслуживание со средним приоритетом Заявка на обслуживание отсутствие решения которой приведет к неработоспособности сервиса у 1 пользователя	8 часа
Заявка на обслуживание с низким приоритетом Заявка на обслуживание отсутствие решения которой приведет к неработоспособности сервиса у 1 пользователя позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции.	16 часов (1 сутки)
Заявка на обслуживание долгосрочным приоритетом Заявка на обслуживание отсутствие решения которой приведет к неработоспособности сервиса у 1 пользователя	40 часов (5 суток)

позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции с некритичным временем решения	

6. Запрос на изменение (RFC) сопровождается большим количеством работ по планированию архитектуры, а также зачастую предусматривает проведение проектных работ на каждый запрос устанавливается свое время решения, ускорение которого может привести к критическим для Заказчика последствиям, к примеру – остановке доступа к сервису, потери данных и т.п. Поэтому Исполнитель оставляет за собой право устанавливать время решения самостоятельно. Среднее время решения запроса на изменение 32 рабочих часа (4 суток).

7. В срок решения заявки не входит время ожидания ответа или действий от Заказчика, подтверждения уполномоченных лиц и другие, не зависящие от службы поддержки Исполнителя случаи. Поэтому при наступлении подобных ситуаций срок решения заявки может быть перенесен пропорционально на соответствующий период времени.

8. Указанные в данном соглашении сроки решения заявок являются плановыми и не включают в себя случаи выхода из строя Оборудования и ПО. Срыв сроков решения заявок не подлежит штрафным мерам и не может трактоваться как ненадлежащее качество оказания Услуг.