

Договор ритейлера на IT обслуживание

Редакция 12.10.2026

Договор заключается между компанией ISRANET COMPUTER SOLUTIONS LTD, далее Isranet, и клиентом, сведения о котором указаны в индивидуальном приложении. Договор регулирует поддержку и обслуживание согласованных с клиентом систем. Формат обслуживания, стоимость, площадки и системы указаны в приложении, которое является частью договора.

Объём обслуживания

Ритейлер предназначен для поддержания компьютеров, серверов и систем, указанных в приложении, в исправном рабочем состоянии, в согласованной конфигурации и объёме. Обслуживание включает устранение текущих неисправностей, настройку, профилактику, обычные обновления и ведение необходимой документации. Обследование текущего состояния и приведение среды к согласованному рабочему состоянию в начале обслуживания входят в объём, определённый приложением.

Проекты которые не входят в ритейлер

Переезд офиса, открытие дополнительного офиса или филиала, массовая замена всех компьютеров офиса, создание или существенное расширение инфраструктуры являются отдельными проектами и не входят в ритейлер. Такие проекты выполняются за отдельную плату по предварительному согласованию объёма работ, сроков и стоимости. Текущее обслуживание новой площадки также согласуется отдельно. Годовой объём часов ритейлера предназначен для текущей поддержки согласованной среды.

Оборудование, запчасти, лицензии и программное обеспечение не входят в стоимость обслуживания. Обычные обновления обслуживаемых компьютеров входят в поддержку и не считаются отдельным проектом. Изменение стоимости или дополнительные платные работы не производятся без согласования с клиентом.

Профилактика и резервные копии

Профилактика включает онлайн-мониторинг согласованных важных серверов, проверку результатов резервного копирования и базовое обслуживание, в том числе контроль необходимых обновлений. Автоматический мониторинг не означает обязательства специалиста отвечать круглосуточно. Работы, требующие остановки деятельности, согласуются заранее.

Isranet выполняет резервное копирование согласованных данных, проверяет его результаты и при необходимости выполняет восстановление. Объём данных, частота копирования и место хранения определяются для среды, указанной в приложении. Эти работы входят в обслуживание и профилактику по договору.

1 / 5

Поддержка и обслуживание компьютеров

Удалённая поддержка и выезд

Приоритетный способ поддержки - удалённое подключение. По оценке ISRANET, около 90% обращений решаются удалённо. Команда ISRANET выбирает способ решения по характеру неисправности и результатам диагностики, учитывая ситуацию клиента. Если неисправность сервера, сетевого или специального оборудования требует работы на месте, ISRANET организует выезд специалиста в офис клиента.

Ремонт отдельного компьютера

При поломке одного обычного компьютера выезд техника в офис клиента не предусмотрен. Если неисправность не устранена удалённо, клиент доставляет компьютер в лабораторию ISRANET и после ремонта забирает его обратно. Клиент самостоятельно организует и оплачивает доставку в обе стороны, например с помощью курьера. ISRANET выполняет диагностику и ремонт в лаборатории.

Обычный срок готовности - следующий рабочий день после получения компьютера. Если нужны запчасти, гарантийное обслуживание или сложный ремонт, срок согласуется с клиентом отдельно. Клиент организует получение компьютера после уведомления о готовности.

Подготовка нового компьютера

При покупке компьютера у ISRANET установка операционной системы, первоначальная настройка и доставка клиенту входят в цену компьютера.

Если клиент приобрёл компьютер самостоятельно, ISRANET также выполняет стандартную установку операционной системы и первоначальную настройку без отдельной платы. Клиент доставляет компьютер в лабораторию ISRANET и организует получение настроенного компьютера, как правило, на следующий рабочий день. Доставку туда и обратно организует и оплачивает клиент.

Обращения и сроки реакции

Обращения направляются через каналы и по контактными данным, указанным в приложении. Работа начинается с диагностики по телефону или удалённо; при необходимости согласуется выезд. При остановке сервера или всего офиса специалист свяжется с клиентом и начнёт заниматься обращением в течение 4 рабочих часов. При неисправности отдельного рабочего места - в течение 12 рабочих часов.

Сроки реакции считаются в рабочие часы с момента получения обращения и продолжают отсчитываться в следующий рабочий день. Для обращения вне рабочего времени отсчёт начинается в следующий рабочий день. Это срок начала работы, а не устранения неисправности. После диагностики Isranet сообщает о необходимых действиях и предполагаемом времени выполнения.

2 / 5



ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ

פ.ח. 514728302 | מבצע יפתח 10 פתח תקווה 4906233 | טל: 072-2281100 | פקס: 072-2281109
www.isnc.co.il | office@isnc.co.il

Взаимодействие и условия обслуживания

Координация с поставщиками клиента

Обычная координация с интернет-провайдером, поставщиком облачного сервиса или разработчиком программного обеспечения входит в ритейнер как часть согласованного обслуживания. Платежи самому поставщику и его обязательства определяются договором клиента с этим поставщиком. Isranet отвечает за свою работу и не гарантирует сроки или результаты работы независимого поставщика.

Информация и конфиденциальность

Доступ к системам и информации предоставляется только для выполнения обслуживания и в пределах необходимых прав. Информация клиента сохраняется конфиденциальной и после завершения обслуживания. Данные доступа не передаются в открытой переписке. Когда этого требует закон, прилагается отдельное приложение по защите информации с описанием использования данных, прав доступа, мер безопасности и завершения обработки. Поставщики клиента не приравниваются к субподрядчикам Isranet.

Годовой объём и гибкость

Ритейнер представляет собой годовое обслуживание с фиксированной ежемесячной платой. Годовой объём часов, стоимость и период обслуживания указываются в приложении. Часы можно гибко распределять в течение года без отдельного месячного лимита. Минимальные 2 часа профилактики в месяц входят в годовой объём и не предоставляются сверх него.

Рабочее время и внеурочная помощь

Обычное обслуживание предоставляется с воскресенья по четверг, с 09:00 до 17:00, кроме праздников. Режим предпраздничных дней указывается в приложении. Внеурочная помощь возможна по предварительному согласованию и при наличии специалиста. Круглосуточное дежурство не обещается.

Выезд вне рабочего времени по требованию клиента оплачивается отдельно по тарифу, указанному в приложении, и не расходует часы ритейлера. Удалённая помощь вне рабочего времени и её условия согласуются отдельно. Если начатую работу необходимо продолжить после 17:00, продолжение и оплату согласуют заранее. Операция, которую небезопасно прервать, доводится до безопасного завершения.

Прекращение продление и ответственность

Досрочное прекращение

Клиент вправе прекратить обслуживание до окончания срока договора, письменно уведомив Isranet за 30 календарных дней. До даты прекращения обслуживание и оплата продолжают в обычном порядке. Договор предусматривает гибкое использование годового объема часов, и Isranet планирует необходимые для этого ресурсы. Поэтому при досрочном прекращении по инициативе клиента выплачивается согласованная компенсация в размере двух ежемесячных платежей, но не больше платы за период, оставшийся с даты прекращения до конца договорного года. Оплата обслуживания до даты прекращения учитывается отдельно от этой компенсации.

Продление обслуживания

Если до 15 декабря включительно клиент не сообщил устно или письменно об отказе от обслуживания на следующий год, а Isranet не уведомила об изменении условий на следующий год, договор автоматически продлевается на следующий календарный год на прежних условиях. Если направлены изменённые условия, стороны согласуют новые условия. Подписывать новый договор не обязательно. Дата начала обслуживания и условия первого неполного годового периода определяются в приложении.

Денежная ответственность по ритейнеру

Общая совокупная денежная ответственность Isranet в связи с ритейнером ограничивается суммой двух ежемесячных платежей за обслуживание, указанных в приложении. Это не означает автоматическую выплату компенсации. Ограничение не распространяется на ответственность, которую нельзя ограничить по закону, в том числе за вред здоровью или умышленные действия в соответствии с законом. Договор не устанавливает полного освобождения от обязанности выполнять согласованные работы по резервному копированию.

Нарушение договора и передача обслуживания

При существенном нарушении договора клиент направляет письменное уведомление, после чего Isranet предоставляется 14 дней для исправления. Если существенное нарушение не устранено и клиент прекращает договор по этой причине, обычная компенсация за досрочное прекращение ритейлера не применяется. Это не ограничивает права, от которых нельзя отказаться по закону.

При завершении обслуживания клиенту передаются актуальная документация и необходимые данные доступа. Подключения Isranet и её права доступа прекращаются. Данные клиента не удаляются. Изменение инфраструктуры или новый проект перехода не включаются автоматически в передачу документации.

Индивидуальное приложение к ритейнеру

Заполняется для конкретного клиента

Клиент _____

Регистрационный номер компании или удостоверения личности

Адрес и площадки обслуживания _____

Уполномоченное контактное лицо _____

Телефон _____

Электронная почта _____

Каналы для обращений _____

Формат и стоимость

Формат: годовой ритейнер. Начало _____ Окончание _____

Ежемесячный платёж _____ шекелей. Годовой объём _____ часов.

Срок и способ оплаты _____

Суммы указаны без НДС. Выезд вне рабочего времени по требованию клиента - 350 шекелей в час, отдельно, без списания из годового объёма.

Системы и профилактика

Обслуживаемые компьютеры серверы и системы _____

При необходимости к приложению прилагается согласованный список систем.

Ритейнер: минимум 2 часа профилактики в месяц внутри годового объёма.

Резервное копирование: данные частота и место хранения

Первоначальные работы и отдельные проекты _____

Дополнительные индивидуальные условия

Предпраздничные дни поездки остаток годовых часов и работы сверх объёма

Прилагаемые документы по защите информации если необходимы

Подтверждение клиента _____

Подтверждение Isranet _____

Дата _____

5 / 5