



Ай-ТИ Фреш

ТЕХНИЧЕСКИЙ РАЗБОР

Договор IT-аутсорсинга: технический чек-лист 2026

Как мы превращаем договор в измеримый документ:
реестр CI, SLA-метрики, регламент выхода

Июль 2026

itfresh.ru · IT-аутсорсинг для юридических лиц

Суть проблемы

В типовом договоре на обслуживание нет ни одной проверяемой величины: «услуги по техническому обслуживанию», «реакция в разумные сроки». Спор о том, входит ли МФУ или IP-АТС в предмет, решается голосом, а не приложением. Мы делаем иначе: договор опирается на выгруженный реестр CI, SLA с таймерами в тикет-системе и SLI в мониторинге, регламент доступов и акт передачи.

Почему это важно бизнесу

- Размытый предмет = платные «доработки» на всё, что подрядчик не захотел признать своим: бюджет плывёт на 20-40 % в год
- SLA без процента доступности и штрафа не нарушается никогда: инцидент тянется сутки, а формально всё в норме
- С 30.05.2025 повторная утечка ПДн — штраф 1-3 % выручки, но не менее 25 млн руб.; без NDA и разграничения ролей платит заказчик
- Знания об инфраструктуре, не вынесенные в документацию, при смене подрядчика теряются вместе с ним
- Срок расторжения в 90 дней и отсутствие акта передачи доступов превращают выход в трёхмесячный простой



Ключевые параметры реализации

24 / 72 ч

Сроки уведомления РКН об инциденте с ПДн: факт и результаты расследования — пишем в договор

152-ФЗ, ст. 21 ч. 3.1

1-3 %

Оборотный штраф за повторную утечку ПДн, но не менее 25 млн руб. — цена размытых данных

КоАП РФ, ст. 13.11 (ред. 420-ФЗ, с 30.05.2025)

15 мин / 2 ч

Реакция и восстановление по критичному инциденту — базовые таймеры нашей SLA-матрицы

наш стандарт SLA

99,5 %

Целевая доступность ключевых сервисов: задаём SLO, фактический SLI считает мониторинг

наш стандарт SLA, SLO в Zabbix Services

4 уровня

Уровни защищённости ПДн: от него зависит набор мер, которые подрядчик обязан выполнить

ПП РФ от 01.11.2012 № 1119, приказ ФСТЭК № 21

5 р. дней

Срок передачи паролей, документации и экспорта конфигураций при расторжении договора

наш стандарт, приложение «Выход»



Приложение 1: реестр CI и жёсткие границы обслуживания

Что настраиваем

Весь парк заказчика до 50 РМ: рабочие места, серверы, сетевое оборудование, МФУ, IP-АТС, лицензии ПО

Как мы это делаем

- 1 Разворачиваем GLPI 10.0 и ставим GLPI Agent на парк: native inventory даёт железо, ОС и установленное ПО с версиями без ручного ввода
- 2 Сетевое и периметровое оборудование заводим отдельно: модель, серийник, прошивка, роль, площадка — источник для приложения «Перечень оборудования»
- 3 Выгружаем реестр в CSV и подписываем как приложение с инвентарными номерами; ре-инвентаризация раз в квартал, дельта — допсоглашением
- 4 Фиксируем порог: изменение числа обслуживаемых РМ более чем на 10 % — основание пересмотреть абонплату, а не молча доплачивать
- 5 Отдельным абзацем перечисляем, что НЕ входит: разработка ПО, дизайн, методическая поддержка учёта в 1С, обучение работе с прикладным ПО

РЕЗУЛЬТАТ

Спор «входит или не входит» закрывается ссылкой на строку приложения с инвентарным номером. Заказчик видит, за какие именно машины и серверы он платит, а рост парка не растворяется в абонплате: превышение порога 10 % поднимает вопрос о пересчёте сразу, а не через год.

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

Реестр CI живёт только на автоинвентаризации. Приложение, набранное руками один раз, устаревает за квартал, и договор снова превращается в «вычислительную технику Заказчика».



Приложение 2: SLA с таймерами в тикет-системе и SLI в Zabbix

Что настраиваем

Сервисы, влияющие на работу пользователей: сервер 1С, файловые ресурсы, AD/DNS, интернет-канал, почта, IP-телефония

Как мы это делаем

- 1 Описываем 4 категории инцидентов по влиянию: критичный (стоит сервис для всех), высокий (стоит подразделение), средний, низкий — с критериями отнесения
- 2 Задаём пару «реакция / восстановление»: критичный 15 мин / 2 ч, высокий 30 мин / 4 ч, средний 2 ч / рабочий день, плюс режим 8x5 или 24x7 с праздничными днями
- 3 Таймеры включаем в тикет-системе: SLA-политика на очередь, автоэскалация на руководителя по ФИО и телефону из приложения при просрочке реакции
- 4 Доступность считаем вне тикетов: в Zabbix 7.0 LTS строим дерево Services, привязываем SLA с целевым SLO 99,5 %, расписанием service time и excluded downtimes; SLI з...
- 5 Штраф формулируем как скидку от месячной абонплаты за каждое нарушение, накопительно, плюс право одностороннего расторжения при систематическом нарушении

РЕЗУЛЬТАТ

SLA перестаёт быть декларацией: и подрядчик, и заказчик видят один и тот же отчёт с процентом доступности и долей заявок, закрытых в срок. Спор о том, была ли реакция, решается выгрузкой из тикет-системы, а не перепиской в мессенджере.

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

Реакция без восстановления и без процента доступности не нарушается никогда. Считать SLI надо в системе мониторинга, а не по тикетам: иначе метрику формирует тот, кого она оценивает.



Приложение 3: доступы, ПДн и регламент выхода

Что настраиваем

Учётные записи подрядчика в инфраструктуре заказчика, хранилище секретов, документация и процедура расторжения

Как мы это делаем

- 1 Инженеры работают под именными учётками с MFA, без общих admin-паролей; список допущенных сотрудников — приложение к NDA, изменения уведомляются в течение суток
- 2 Секреты держим в Bitwarden Enterprise или HashiCorp Vault: коллекции на заказчика, журнал событий, у заказчика собственный доступ владельца
- 3 Роль подрядчика — обработка по поручению (152-ФЗ, ст. 6 ч. 3): перечень действий, цели и меры по приказу ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 под уровень защищённости из...
- 4 Уведомление об инциденте с ПДн — в течение 4 часов заказчику, чтобы тот успел в сроки 24 / 72 ч по ст. 21 ч. 3.1; форма и порядок — по приказу Роскомнадзора от 14.1...
- 5 Документацию ведём в Confluence с доступом заказчика в любой момент; при выходе — экспорт пространства, передача секретов и конфигураций за 5 рабочих дней по акту

РЕЗУЛЬТАТ

Смена подрядчика перестаёт быть шантажом: заказчик в любой момент выгружает документацию и владеет хранилищем секретов. Ответственность за ПДн распределена по закону, а не по фразе «подрядчик обязуется соблюдать конфиденциальность».

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

Ключевой пункт — не размер штрафа в NDA, а право заказчика на владение хранилищем секретов и выгрузку документации без повода. Без него любой срок передачи дел остаётся на доброй воле подрядчика.



Подводные камни

✗ Предмет договора без реестра CI

«Обслуживание вычислительной техники» трактуется в обе стороны. Мы прикладываем выгрузку из GLPI с инвентарными номерами и версиями ПО.

✗ SLA только со временем реакции

Реагировать можно весь день. Добавляем время восстановления по категориям и целевой SLO доступности: SLI считает Zabbix независимо от тикетов.

✗ Категории инцидентов «по ощущению»

Без критериев отнесения подрядчик понижает приоритет сам. Категория определяется охватом: сервис для всех, подразделение, один пользователь.

✗ Обращения в личном мессенджере

Заявка без тикета не попадает в SLA-статистику. Все каналы (бот, почта, телефон) заводим в одну очередь, телефон дублируем тикетом.

✗ Абонплата одной строкой

Без расшифровки по услугам и РМ через полгода нечего сравнивать. Разносим на мониторинг, обслуживание, резервное копирование, лицензии.

✗ Общие admin-учётки подрядчика

Уволенный инженер остаётся в инфраструктуре, а действия неатрибутируемы. Только именные учётки с MFA и журналируемое хранилище секретов.

✗ Форс-мажор из операционных рисков

Сбой провайдера, атака шифровальщика и смена законодательства — не п. 3 ст. 401 ГК РФ. Оставляем закрытый перечень с подтверждением ТПП.

✗ Расторжение с уведомлением 90 дней

Три месяца оплаты без работы. Ставим 30-60 дней, передачу доступов за 5 рабочих дней и запрет на удаление данных при просрочке оплаты.



Как правильно

МИНИМУМ

- Приложение с перечнем оборудования и ПО: инвентарные номера, версии, площадки
- SLA отдельным приложением: категории, время реакции и восстановления, режим 8x5
- NDA с суммой ответственности и запретом личной почты и облаков для рабочих данных
- Срок уведомления о расторжении не более 60 дней, передача паролей за 5 рабочих дней

НОРМАЛЬНО

- Автоинвентаризация GLPI 10.0 с агентами и квартальной сверкой приложения к договору
- Тикет-система с SLA-политикой, автоэскалацией и ежемесячным отчётом по срокам
- Мониторинг с расчётом SLI доступности и штрафом-скидкой от абонплаты за нарушение
- Хранилище секретов с журналом событий и доступом владельца на стороне заказчика

ХОРОШО

- Дерево Services и SLA в Zabbix 7.0 LTS: SLO 99,5 %, расписание service time, отчёт S...
- Поручение на обработку ПДн по ст. 6 ч. 3 152-ФЗ с мерами под уровень защищённости
- База знаний в Confluence: доступ заказчика всегда, ежегодный аудит передачи дел
- Регламент выхода: экспорт документации, секретов и параллельная работа 1-2 недели



Чек-лист самопроверки

- | | |
|--|---|
| ☐ Приложен ли перечень оборудования и ПО с инвентарными номерами и версиями, а не фраза «вычислительная техника»? | ☐ Прописаны ли штрафы или скидки от абонплаты за нарушение SLA и право расторжения при систематических срывах? |
| ☐ Зафиксирован ли порог изменения числа рабочих мест (например, 10 %), при котором пересматривается абонплата? | ☐ Указаны ли ФИО и телефоны ответственных и порядок эскалации, если первая линия не отвечает в срок? |
| ☐ Перечислено ли явно, что НЕ входит в обслуживание: разработка, дизайн, методическая поддержка учёта в 1С? | ☐ Оформлена ли роль подрядчика как обработчика ПДн по поручению (152-ФЗ, ст. 6 ч. 3) с перечнем действий и мер? |
| ☐ Есть ли в SLA и время реакции, и время восстановления по каждой категории инцидента с критериями отнесения? | ☐ Обязан ли подрядчик уведомить об инциденте с ПДн так, чтобы вы уложились в 24 и 72 часа по ст. 21 ч. 3.1? |
| ☐ Задан ли целевой процент доступности (SLO) и указано, какой системой мониторинга считается фактический SLI? | ☐ Есть ли право запросить документацию в любой момент и срок передачи доступов при расторжении (5 рабочих дней)? |

Если хотя бы на два вопроса ответ «нет» или «не знаю» — тема требует внимания.



Как поможет ITFresh

ITFresh — ИТ-аутсорсинг для юридических лиц до 50 рабочих мест в Москве и области. 15+ лет практики, собственная инфраструктура в дата-центре МТС (8 серверов Dell Xeon Platinum).

- Проводим инвентаризацию парка GLPI-агентом и готовим приложение к договору с инвентарными номерами
- Собираем SLA-матрицу под ваши сервисы: категории, таймеры, эскалация, метрики и формула штрафа
- Разворачиваем мониторинг Zabbix 7.0 LTS с деревом Services и ежемесячным отчётом по доступности
- Настраиваем хранилище секретов (Bitwarden Enterprise или Vault) с именными учётками и MFA
- Проводим аудит действующего договора подрядчика и выдаём перечень пунктов на доработку

15+

лет в ИТ-поддержке

50

рабочих мест — наш профиль

МТС

дата-центр, Москва



КОНТАКТЫ

Обсудить вашу задачу

Сайт **itfresh.ru**

Телефон **+7 903 729-62-41**

Telegram **@ITfresh_Boss**

Бесплатно посмотрим вашу инфраструктуру по этому чек-листу и скажем, где тонко — без обязательств.



itfresh.ru



Техническая база

- 01** 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 6 ч. 3 и ст. 21 ч. 3.1 (ред. 266-ФЗ) (pravo.gov.ru — 2022)
- 02** КоАП РФ, ст. 13.11 в ред. ФЗ от 30.11.2024 № 420-ФЗ, действует с 30.05.2025 (pravo.gov.ru — 2025)
- 03** ПП РФ от 01.11.2012 № 1119 и приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 (ред....) (fstec.ru — 2020)
- 04** Приказ Роскомнадзора от 14.11.2022 № 187: порядок взаимодействия по инциде... (rkn.gov.ru — 2022)
- 05** Zabbix Documentation: Services, SLA (SLO, service time) и расчёт SLI (zabbix.com — 7.0 LTS)
- 06** GLPI Documentation: Assets и GLPI Agent (native inventory) (glpi-project.org — 10.0)
- 07** ISO/IEC 27001:2022, Annex A 5.19-5.22 (supplier relationships) (iso.org — 2022)
- 08** Наш шаблон приложений: реестр CI, SLA-матрица, регламент выхода (itfresh.ru — 2026)

