

Публичная оферта на оказание услуг по аудиту, внедрению, доработке и поддержке Битрикс24

Редакция от 05.08.2026

Настоящий документ является публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «ВЕЙСАППОРТ», далее — **Исполнитель**, и содержит предложение заключить договор возмездного оказания услуг по аудиту, внедрению, доработке, интеграции и технической поддержке Битрикс24 на условиях, изложенных ниже.

Любое юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо иное лицо, принявшее условия настоящей оферты, далее именуется **Заказчик**.

Акцептом настоящей оферты признается одно из следующих действий:

- оплата счета, счета-оферты, этапа работ, аудита, пакета услуг или иного платежного документа Исполнителя;
- письменное подтверждение согласия на начало работ по электронной почте, в мессенджере, CRM или иным согласованным способом;
- предоставление Исполнителю доступов и фактическое допущение к оказанию услуг.

С момента акцепта настоящая оферта считается договором, заключенным между Исполнителем и Заказчиком.

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется по обращениям и заявкам Заказчика оказывать услуги, связанные с аудитом, обследованием, внедрением, настройкой, доработкой, интеграцией, сопровождением и технической поддержкой Битрикс24, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать такие услуги.

1.2. В состав услуг могут входить:

- аудит текущих бизнес-процессов Заказчика;
- анализ текущей конфигурации Битрикс24 и связанных систем;
- интервьюирование сотрудников и сбор требований;
- подготовка рекомендаций и концепции решения;

- настройка CRM, карточек, полей, воронок, смарт-процессов, роботов, триггеров, бизнес-процессов и отчетов;
- интеграция Битрикс24 с 1С, сайтами, телефонией, почтой, мессенджерами, API и иными внешними системами;
- импорт данных;
- консультации, обучение пользователей, постпроектное сопровождение и техническая поддержка.

1.3. Полный состав, последовательность, трудоемкость, сроки и окончательный объем работ определяются исходя из содержания запроса Заказчика, выбранного пакета услуг, технической необходимости, а в соответствующих случаях — по результатам аудита и анализа исходных данных Заказчика.

1.4. Если Исполнитель выставляет счет на аудит или предварительное обследование, такой этап считается самостоятельной услугой.

1.5. По результатам аудита Исполнитель вправе сформировать и направить Заказчику:

- коммерческое предложение;
- план этапов;
- техническое задание;
- смету;
- приложение с перечнем работ;
- отдельный счет или счет-оферту на последующие этапы.

1.6. Документы, согласованные сторонами после аудита, являются неотъемлемой частью договора, заключенного путем акцепта настоящей оферты.

2. Порядок постановки задач и взаимодействия

2.1. Заявки Заказчика могут направляться по электронной почте, в Telegram, WhatsApp, Битрикс24, через CRM, систему постановки задач или иными согласованными сторонами способами.

2.2. Для выполнения услуг Заказчик обязан предоставить достаточные исходные данные, доступы, материалы, описание процессов и иную информацию, необходимую для исполнения задачи.

2.3. Если исходных данных недостаточно, Исполнитель вправе приостановить выполнение задачи до получения необходимых сведений либо ограничиться этапом аудита и анализа.

2.4. Переписка сторон, содержащая описание задачи, согласование результата, стоимости, сроков, замечаний и этапов работ, имеет юридическую силу.

3. Этапность оказания услуг

3.1. Услуги могут оказываться поэтапно.

3.2. Типовая последовательность этапов может включать:

- аудит и сбор требований;
- подготовку концепции, рекомендаций или плана работ;
- внедрение, настройку, разработку или интеграцию;
- тестирование и демонстрацию результата;
- обучение пользователей;
- сопровождение и поддержку.

3.3. Каждый этап может оплачиваться отдельно.

3.4. Исполнитель вправе не приступать к следующему этапу до согласования объема такого этапа и его оплаты, если иное прямо не согласовано сторонами.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Стоимость услуг определяется:

- тарифами Исполнителя;
- счетом или счетом-офертой;
- коммерческим предложением;
- сметой;
- приложением к настоящей оферте;
- отчетом по фактически выполненным работам, если стороны применяют почасовую модель.

4.2. Если иное не согласовано отдельно, аудит оплачивается как самостоятельный этап.

4.3. После завершения аудита стоимость последующих работ может определяться:

- в фиксированной сумме за этап;
- по смете;
- по фактически затраченному времени;
- в виде пакета часов или абонентского обслуживания.

4.4. Если иное не указано в счете, услуги оказываются на условиях предоплаты.

4.5. Обязательство Заказчика по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.6. Если по итогам аудита выявляются дополнительные требования, не входившие в исходный запрос, такие работы подлежат отдельному согласованию и оплате.

5. Учет времени и отчетность

5.1. Если услуги оказываются по почасовой модели, Исполнитель ведет учет фактически затраченного времени.

5.2. В учет времени могут включаться:

- анализ и диагностика;
- интервью и согласование по существу задачи;
- настройка, программирование, тестирование;
- исправление ошибок;
- подготовка рекомендаций, инструкций, отчетов и документации;
- взаимодействие с подрядчиками и представителями Заказчика по вопросу выполнения задачи.

5.3. По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет отчет о выполненных работах и затраченном времени.

6. Сдача и приемка услуг

6.1. Результат услуг может передаваться в форме:

- отчета об аудите;
- письменных рекомендаций;

- коммерческого предложения;
- технического задания;
- демонстрации настроенного функционала;
- инструкций, сообщений, комментариев в задачах, CRM или мессенджере.

6.2. Услуги или этап считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком, если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента передачи результата Заказчик не направил мотивированные письменные замечания.

6.3. Замечания Заказчика должны содержать конкретное описание отклонений от ранее согласованного объема этапа.

6.4. Не считаются недостатками:

- новые пожелания, выявленные после аудита или в ходе работ;
- изменение требований Заказчика после согласования этапа;
- ограничения платформы Битрикс24, 1С, API сторонних сервисов, лицензий, тарифов и внешней инфраструктуры;
- ошибки, вызванные действиями сотрудников Заказчика или третьих лиц после передачи результата.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Исполнитель обязуется:

- оказывать услуги добросовестно и в пределах согласованного этапа или задачи;
- информировать Заказчика о существенных ограничениях, рисках и зависимостях;
- передавать результат оказанных услуг в согласованной форме.

7.2. Исполнитель вправе:

- самостоятельно определять способы и методы оказания услуг;
- привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным перед Заказчиком за результат их работы;
- приостанавливать работы при отсутствии оплаты, доступов, согласований или исходных данных;

- отказать в выполнении задач, противоречащих законодательству, лицензионным ограничениям или технической целесообразности.

7.3. Заказчик обязуется:

- своевременно предоставлять достоверные сведения, исходные данные, доступы и материалы;
- участвовать в согласовании решений, демонстрациях и интервью;
- принимать и оплачивать услуги в установленные сроки;
- назначить ответственное контактное лицо для взаимодействия с Исполнителем.

7.4. Заказчик вправе:

- получать информацию о ходе работ;
- запрашивать промежуточные результаты и отчетность;
- направлять замечания в пределах согласованного объема работ.

8. Ограничения и исключения

8.1. Если иное прямо не согласовано отдельно, в стоимость услуг не входят:

- разработка крупных нестандартных приложений и модулей;
- подготовка юридической, бухгалтерской, налоговой или кадровой документации;
- услуги хостинга, связи, телефонии, лицензий и подписок сторонних сервисов;
- аварийные работы вне согласованного режима работы;
- устранение последствий действий третьих лиц, вирусов, взлома, отключения серверов или нарушений эксплуатации на стороне Заказчика.

8.2. Исполнитель не гарантирует достижение конкретного коммерческого результата Заказчика, включая рост продаж, выручки, конверсии, количества лидов, сокращение расходов и иные бизнес-показатели.

8.3. Исполнитель не несет ответственности за ограничения, изменения и сбои на стороне Битрикс24, 1С, операторов связи, внешних API, облачных сервисов, хостинг-провайдеров и иных третьих лиц.

9. Конфиденциальность и персональные данные

9.1. Стороны обязуются не раскрывать третьим лицам конфиденциальную информацию, полученную в связи с исполнением договора.

9.2. К конфиденциальной информации относятся доступы, пароли, базы клиентов, выгрузки, техническая документация, схемы процессов, финансовая и организационная информация Заказчика.

9.3. Заказчик подтверждает наличие прав и полномочий на передачу данных, документов и доступов Исполнителю.

9.4. Если при оказании услуг Исполнитель получает доступ к персональным данным, стороны обязуются соблюдать требования законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10. Ответственность сторон

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящей оферты.

10.2. Ответственность Исполнителя ограничивается суммой фактически оплаченных Заказчиком услуг по соответствующему этапу либо по соответствующему счету, если иной предел не установлен обязательными нормами закона.

10.3. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, косвенные убытки, репутационный вред, потери данных и иные опосредованные потери Заказчика.

11. Срок действия оферты и изменение условий

11.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента размещения на сайте Исполнителя и действует до момента ее отзыва.

11.2. Исполнитель вправе изменять условия оферты в одностороннем порядке путем публикации новой редакции на сайте.

11.3. К отношениям сторон применяется редакция оферты, действовавшая на дату акцепта Заказчиком.

12. Порядок разрешения споров

12.1. Споры и разногласия стороны стремятся урегулировать путем переговоров и обмена письменными претензиями.

12.2. Срок рассмотрения претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.

12.3. При недостижении соглашения спор подлежит рассмотрению в суде по месту регистрации Исполнителя, если иное не установлено обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

13. Реквизиты Исполнителя

ООО «ВЕЙСАППОРТ»

ИНН: 2801272810

КПП: 280101001

Адрес: КАЛИНИНА УЛ, Д. 148, КВ. 26, БЛАГОВЕЩЕНСК, Амурская область, Россия, 675028

Тел.: +7 914 585-96-96

Расчетный счет: 40702810620000311505

Банк: ООО «Банк Точка»

БИК: 044525104

Корр. счет: 30101810745374525104

Приложение №1 к Публичной оферте на оказание услуг по аудиту, внедрению, доработке и поддержке Битрикс24

Тарифы на сопровождение и техническую поддержку Битрикс24

Редакция от 05.08.2026

Настоящее приложение определяет тарифы, состав услуг и порядок оказания абонентского сопровождения Битрикс24 в рамках Публичной оферты на оказание услуг по аудиту, внедрению, доработке и поддержке Битрикс24.

1. Общие условия

- 1.1. Сопровождение оказывается дистанционно по заявкам Заказчика.
- 1.2. Сопровождение предоставляется в формате абонентского пакета на 1 месяц.
- 1.3. Учет времени ведется по фактически затраченному времени Исполнителя.
- 1.4. Минимальная единица учета: 30 минут.
- 1.5. В учет времени входят: диагностика, переписка по задаче, настройка, доработка, тестирование, консультации, подготовка инструкций, исправление ошибок и сопровождение внедренных решений.
- 1.6. Неиспользованные часы в пределах оплаченного периода: сгорают / переносятся на следующий период только если это прямо указано в счете или дополнительном соглашении.

2. Тарифы сопровождения на 1 месяц

Тариф	Включено часов в месяц	Стоимость тарифа	Стоимость часа в пакете	Стоимость часа сверх пакета	Приоритет	Время реакции
Старт	5 часов	19 500 руб.	3 900 руб.	4 500 руб.	Стандартный	до 1 рабочего дня
Базовый	10 часов	38 000 руб.	3 800 руб.	4 300 руб.	Повышенный	до 4 рабочих часов

Оптимальный	20 часов	74 000 руб.	3 700 руб.	4 100 руб.	Высокий	до 2 рабочих часов
Максимальный	40 часов	136 000 руб.	3 400 руб.	3 900 руб.	Приоритетный	до 1 рабочего часа

3. Состав услуг по сопровождению

3.1. В абонентское сопровождение могут входить:

- консультации пользователей;
- донастройка CRM, полей, стадий и роботов;
- правки бизнес-процессов;
- мелкие доработки интерфейса и логики;
- поддержка существующих интеграций;
- проверка и исправление ошибок в ранее внедренных решениях;
- обучение и повторные демонстрации;
- подготовка коротких инструкций и пояснений;
- координация со смежными подрядчиками при разборе инцидентов.

3.2. В сопровождение не входят, если не согласовано отдельно:

- крупная разработка с нуля;
- сложные интеграции с 1С и внешними API;
- восстановление после критических сбоев, вызванных третьими лицами;
- работа с серверной инфраструктурой, если она не включена в пакет;
- лицензии, телефония, хостинг, сторонние сервисы и подписки.

4. Порядок оплаты

4.1. Пакет сопровождения оплачивается авансом за выбранный период.

4.2. Работы сверх пакета оплачиваются отдельно по ставке, указанной в счете либо в настоящем приложении.

4.3. Если в счете указан иной тариф, приоритет имеет счет или счет-оферта.