

Регламент разовых услуг и абонентского обслуживания рабочих станций и серверов

1. Основные термины

Заказчик – Физическое или юридическое лицо, обратившееся к Исполнителю за оказанием услуги.

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «ИТ офисный сервис» (ООО «ИТОС»), в том числе его сотрудники и/или законные представители.

Стороны – Заказчик и Исполнитель.

Договор оказания услуг – договор оказания услуг по обслуживанию информационной системы, заключённый между Сторонами.

Абонентская плата – Сумма, определенная сторонами договора как соответствующий размер денежного вознаграждения Заказчиком Исполнителю за оказываемые Исполнителем услуги Заказчику и согласованная сторонами.

Услуга – Любой вид работ, связанный с обслуживанием.

Заказ (заявка) – Обращение Заказчика к Исполнителю за заключением договора на обслуживание на основе абонентской платы.

Тариф — совокупность предоставляемых Исполнителем Заказчику в рамках услуги сервисов, их количественные и качественные характеристики.

Параметры услуги — тариф, срок действия, дополнительные опции.

Консультации – Консультации и обучение Заказчика, а также представителей Заказчика по работе с оборудованием и программным обеспечением в рамках Регламента работы службы технической поддержки ([Регламент 7](#) к Договору оказания услуг). Проблема, решенная путём консультации пользователей по телефону, либо с помощью удаленного администрирования не считается вызовом и не оплачивается дополнительно.

Лицензирование – Получение неисключительного права на пользование программным обеспечением (оборудованием) от разработчика программного обеспечения (производителя оборудования) или его представителя.

Профилактический выезд – Визит представителя Исполнителя к Заказчику в рамках графика обслуживания, предусмотренный абонентской платой.

Срочный выезд – Визит представителя Исполнителя к Заказчику не в рамках графика обслуживания, не освобождающий Исполнителя от профилактического выезда. Продолжительность работы специалиста по срочному вызову не более 2-х часов. Стоимость дополнительных часов или дополнительного выезда согласно почасовому тарифу обслуживания ([Приложение 2. Тарифы на услуги](#) к Договору оказания услуг). Срок реагирования (прибытия специалиста) по срочному выезду – 4 часа.

Оборудование – Компьютеры, серверы, телефонные и факсимильные аппараты, многофункциональные устройства, принтеры, сканеры, мониторы, акустические устройства, коммутационные устройства и другие подобные виды оборудования и оргтехники Заказчика.

Обслуживание – Администрирование, управление компьютерами Заказчика, установка операционных систем и другого программного обеспечения на компьютеры Заказчика, настройка оборудования Заказчика и профилактические работы с оборудованием.

Первоначальное состояние – Техническое, физическое состояние, статус лицензирования, имеющееся программное обеспечение на рабочих местах Заказчика, имевшиеся до момента заключения договора об оказании услуг.

Представитель заказчика – Руководитель или иное лицо, представляющее интересы Заказчика и имеющее право принимать решения, связанные с выполнением Исполнителем и Заказчиком обязательств по договору.

Представитель исполнителя – Руководитель или иное лицо, представляющее интересы Исполнителя и имеющее право принимать решения, связанные с выполнением Исполнителя обязательств по договору.

Программное обеспечение – Операционные системы, программы, драйверы и другие подобные технологические решения, являющиеся чьей-либо интеллектуальной собственностью и в некоторых случаях требующие лицензирования.

Рабочее время – Часть дня, определенная Заказчиком как рабочее время для своих сотрудников.

Рабочее место – Рабочее место любого из сотрудников Заказчика.

Рабочее место администратора – Рабочее место Заказчика, предоставляемое представителю Исполнителя.

Третьи лица – Физические или юридические лица, не являющиеся представителем Заказчика или представителем Исполнителя.

Срок действия услуги — период времени, в течение которого Заказчик оказывает Услуги Исполнителю. Срок действия услуги выбирается Заказчиком из установленного Исполнителем перечня при заказе или продлении

действия услуги. Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом и [Приложением 3](#) к Договору оказания услуг.

Расчетный период — Календарный месяц с момента активации Услуги.

Личный счёт Договора Заказчика — совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потребленных Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его Договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж. При оказании Заказчику услуги (или продлении срока действия услуги) денежные средства списываются с личного счета его Договора в порядке, предусмотренном [Приложением 3](#) к Договору оказания услуг.

Блокирование денежных средств на личном счете Договора — резервирование денежной суммы на личном счете Договора Заказчика с целью ее последующего списания в счет оказания услуги или продления срока ее действия. Заблокированные на оказание услуги или продление срока действия услуги денежные средства не могут быть использованы на оплату иных услуг.

Оператор – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

Домашняя страница – домашняя страница ООО «ИТОС», размещенная в Интернете по адресу: www.itos.su.

Блокировка услуги – полное или частичное прекращение оказания Услуг Заказчику Исполнителем.

Биллинг-система – автоматизированная система учёта Личного счёта Договора Заказчика, предоставленных Услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты. Биллинг-система Исполнителя расположена по адресу: billing.itos.su.

Тикет-система – система коммуникации между Исполнителем и Заказчиком, организованная через биллинг-систему Исполнителя.

Каналы связи – совокупность тикет-системы и контактных адресов электронной почты, указанных в Договоре.

2. Общие положения

- 2.1. Предметом настоящего Регламента – оферты является оказание Исполнителем услуг по обслуживанию оборудования и представляет собой целый комплекс сервисных услуг, заключающийся в полной и постоянной программной и аппаратной поддержке, передаче на обслуживание компьютерной инфраструктуры Заказчика на договорных условиях. Условия Регламента регулируют порядок использования и оказания услуг. Регламент является соглашением, обязательным для Исполнителя и Заказчика при получении услуги в рамках договора.
- 2.2. Абонентское обслуживание, переданного и указанного в [Приложении P1.1](#), оборудования, выполняемое Исполнителем, включает в себя работы в соответствии с перечнем в [Приложении P1.2](#) и тарифами в [Приложение 2. Тарифы на услуги](#), являющимися неотъемлемой частью Договора оказания услуг.
- 2.3. Заказ услуги является полным и безоговорочным согласием Заказчика с условиями настоящего Регламента, а также согласием на оплату услуг Исполнителя по определенным Исполнителем ценам, действующим на день начала исполнения заказа.
- 2.4. Услуга считается оказанной Заказчику после окончания расчётного периода при отсутствии претензий со стороны Заказчика и направления Исполнителем Заказчику акта на выполненные работы.
- 2.5. Правила формирования финансовой документации для Заказчика определяются Исполнителем самостоятельно с учетом требований, установленных действующим законодательством, и описаны в пункте 2 [Приложения 3](#) к Договору оказания услуг.
- 2.6. Описание услуг и тарифов на услуги опубликовано на веб-сервере Исполнителя www.itos.su.
- 2.7. Исполнитель оказывает Заказчику услуги только при наличии технической возможности оказания услуг. Исполнитель не несет ответственности за некачественное оказание услуг, связанное с обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя, в том числе за качество соединения с сетью Интернет, зависящее от качества функционирования сетей других провайдеров, политики обмена трафиком между провайдерами, функционирования оборудования и программного обеспечения Заказчика. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неоказание или некачественное оказание услуг только по вине Исполнителя.
- 2.8. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за упущенную выгоду и другие косвенные убытки, понесенные Заказчиком вследствие неоказания или некачественного оказания Исполнителем услуг. При наличии документально подтвержденного прямого ущерба, понесенного Заказчиком, размер ответственности Исполнителя определяется размером причиненного Заказчику ущерба, но не может превышать стоимости услуг, оказанных Исполнителем Заказчику за период причинения ущерба.
- 2.9. В случае аннулирования услуги до окончания срока ее действия, уплаченные Заказчиком за услугу денежные средства не возвращаются.

3. Условия предоставления услуги.

- 3.1. Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги в случаях:
 - а) если он не имеет право осуществлять подобный вид деятельности;
 - б) если оборудование или программное обеспечение требует лицензирования, отсутствующего у Заказчика;
 - в) если в работу оборудования или программного обеспечения на рабочих местах Заказчика вмешивались третьи лица без получения на то согласия от Исполнителя;
 - г) если Заказчик требует исполнение этой услуги от Исполнителя в виду некачественных работ или услуг, выполненных третьими лицами вне срока действия услуги;
 - д) в любых случаях, ставших нарушением Заказчиком требований договора об оказании услуг;
 - е) в любых других случаях, если это нарушает требования текущего законодательства РФ.
- 3.2. Заказчик вправе:
 - а) требовать от Исполнителя качественное обслуживание;
 - б) запрашивать справку о текущем техническом состоянии оборудования;
 - в) обращаться к Исполнителю за консультациями;
- 3.3. Исполнитель осуществляет консультации исключительно лишь в рамках Регламента осуществления консультаций ([Регламент 7](#) к Договору оказания услуг).
- 3.4. Исполнитель, в согласованные сроки с Заказчиком (но не позднее 14 дней) проводит осмотр передаваемого на обслуживание оборудования. При отсутствии замечаний и возможности обслуживания, составляется [Приложение Р1.1. Перечень оборудования, принимаемого на обслуживание](#).
- 3.5. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность оборудования или программного обеспечения, установленных в первоначальном состоянии самим Заказчиком или третьими лицами.
- 3.6. При предоставлении Исполнителем рабочего места администратора Заказчику, обслуживание рабочего места администратора не включается в абонентскую плату. В этом случае рабочее место администратора должно быть доступно Исполнителю или его представителю в любой момент рабочего времени.
- 3.7. Исполнитель осуществляет свою деятельность по договору оказания услуг, не прерывая процесс выполнения сотрудниками Заказчика их должностных обязанностей, если иное не требуется для возобновления процесса выполнения сотрудниками Заказчика их должностных обязанностей либо предотвращения такой ситуации.
- 3.8. Исполнитель несет материальную ответственность перед Заказчиком только по оборудованию, обслуживаемому в рамках договора. Иные материальные ценности, имеющиеся у Заказчика, не относятся к области материальной ответственности Исполнителя за исключением доказанных фактов порчи Исполнителем имущества и других материальных ценностей Заказчика.
- 3.9. Исполнитель осуществляет консультации исключительно лишь в рамках Регламента осуществления консультаций ([Регламент 7](#) к Договору оказания услуг).
- 3.10. В случае замены элементов оборудования Заказчик дополнительно оплачивает полную стоимость новых элементов по счету, выставляемому Исполнителем, при этом неисправные элементы остаются в собственности Заказчика.
- 3.11. В случае невозможности ремонта отдельных элементов оборудования в сервисном центре, Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, отправляет элементы для ремонта или замены на фирму-изготовитель. В этом случае Заказчик дополнительно оплачивает полную стоимость ремонта или замены, включая стоимость пересылки в обе стороны по счету, выставляемому Исполнителем.
- 3.12. В случае необходимости Исполнитель по согласованию с Заказчиком привлекает для работы третьих лиц, в этом случае Заказчик дополнительно оплачивает стоимость работы третьих лиц по счёту выставляемому Исполнителем. Размер оплаты должен быть предварительно согласован сторонами.
- 3.13. Приобретение дополнительных технических средств и программного обеспечения, производится Заказчиком самостоятельно. Выбор Исполнителем поставщика носит рекомендательный характер.
- 3.14. Передача прав пользования программного обеспечения Заказчиком Исполнителю возможна при заказе услуги на право использования программных продуктов (аренды ПП) в рамках Договора оказания услуг.
- 3.15. Проведение дополнительных работ оплачивается по отдельным тарифам ([Приложение 2. Тарифы на услуги](#)), согласно пункту 2 [Приложения 3](#) к Договору оказания услуг.
- 3.16. Заказчик может изменять параметры услуги и тариф в соответствии с п.7 настоящего Регламента.

4. Обязанности Исполнителя

- 4.1. Осуществлять качественное техническое обслуживание оборудования по спецификации в [Приложении Р1.1](#), в объеме, предусмотренном в [Приложении Р1.2](#), к Договору оказания услуг.
- 4.2. Устранять неисправности по вызову Заказчика в технически возможно короткий срок.
- 4.3. Соблюдать при проведении работ Правила внутреннего трудового распорядка и техники безопасности, действующие на объекте Заказчика.

- 4.4. Получая оборудование для ремонта вне местонахождения заказчика подписывать акт приема-передачи оборудования.
- 4.5. Нести ответственность за сохранность предоставленных Заказчиком материалов, оборудования или иного имущества, оказавшегося во владении Исполнителя в связи с исполнением настоящего Договора.
- 4.6. Немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить работу при обнаружении:
 - а) непригодности или недоброкачества предоставленных Заказчиком материалов, оборудования или технической документации;
 - б) возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе исполнения работы;
 - в) иных, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.
- 4.7. Передать Заказчику вместе с результатом работы информацию (документацию), касающуюся эксплуатации или иного использования отремонтированного оборудования.

5. Обязанности Заказчика

- 5.1. Следить и своевременно пополнять Личный счет Договора Заказчика.
- 5.2. До начала работ по настоящему Регламенту назначить ответственное лицо за содержание и эксплуатацию передаваемого на техническое обслуживание оборудования.
- 5.3. Обеспечивать своевременный доступ Исполнителя к обслуживаемому оборудованию.
- 5.4. Обеспечивать необходимые условия безопасной работы Исполнителя.
- 5.5. Выполнять технически обоснованные требования Исполнителя, направленные на улучшение условий эксплуатации.

6. Продление действия услуги

- 6.1. Заказ на продление действия услуги автоматически формируется Исполнителем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги.
- 6.2. Исполнитель, не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги, направляет Заказчику уведомление о необходимости продления действия услуги. Уведомления отправляются Заказчику по каналам связи.
- 6.3. Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с личного счета Договора. Списание денежных средств с личного счета Договора производится в соответствии с п.8 настоящего Регламента.
- 6.4. Отказ от продления действия услуги:
 - 6.4.1. В письменном виде, заполнив [Бланк отказа от услуг](#).
 - 6.4.2. На веб-сервере Исполнителя в разделе «Для клиентов» («Услуги», ссылка «Продление действия услуг»).

Вернуть согласие на продление Заказчик может в любое время. В случае возврата согласия на продление Заказчиком действия услуги в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, Исполнитель снимает блокировку услуги (возобновляет оказание услуги) в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления оплаты за продление действия услуги на личный счет Договора Заказчика. В таком случае срок действия услуги на следующий период исчисляется со дня продления услуги.

- 6.5. Продление действия услуги производится Исполнителем при наличии денежной суммы на личном счете Договора Заказчика, достаточной для оплаты продления услуги, и при отсутствии отказа Заказчика от продления.

При этом Заказчик согласен с тем, что блокирование денежных средств на продление иных услуг, которыми пользуется Заказчик, в случае наличия Заказов на их продление, производится в том порядке, в котором заканчивается срок действия услуг (денежные средства за услугу, срок действия которой заканчивается раньше, блокируются раньше).

В случае изменения Заказчиком очередности исполнения заказов, блокирование денежных средств на личном счете Договора производится в порядке, установленном Заказчиком, если иной порядок не установлен Заказчиком.

- 6.6. При отказе от продления действия услуги Заказчиком после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги.
- 6.7. Если параметры услуги на следующий период не установлены Заказчиком в заказе на продление услуги (в соответствии с п.7 настоящего Регламента), то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.

7. Изменение параметров услуги

- 7.1. Срок действия услуги может быть изменен только при продлении действия услуги. Для его изменения Заказчику необходимо в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги. Данный срок действия услуги применяется к следующему периоду

действия услуги. Установки производятся Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Услуги», ссылка «Продление действия услуг»).

7.2. Смена тарифа в течение срока действия услуги

7.2.1. В течение срока действия услуги тариф может быть изменен на тариф с большей стоимостью (Upgrade), срок действия услуги при этом не меняется.

7.2.2. Смена тарифа в течение срока действия услуги производится путем заказа услуги «Смена тарифа», который осуществляется Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов»:

- в меню «Услуги» выбрать пункт «Просмотр и изменение данных»;
- найти нужную услугу,
- в графе с параметром «Текущий тариф» нажать ссылку «Изменить»;
- внести необходимые изменения;
- сохранить изменения.

7.2.3. Стоимость услуги «Смена тарифа» определяется по формуле:

$$C=(C2-C1)/T*t$$

где:

C — стоимость услуги «Смена тарифа»

C1 — стоимость услуги по старому тарифу на срок действия услуги

C2 — стоимость услуги по новому тарифу на срок действия услуги

T — срок действия услуги

t — период времени со дня оказания услуги «Смена тарифа» (включая день оказания услуги) до конца срока действия услуги.

Если при заказе услуги «Смена тарифа» на личном счете Договора Заказчика нет достаточной для оплаты данной услуги денежной суммы, то стоимость услуги «Смена тарифа» будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.7.2.3 настоящего Регламента формулой расчета, до момента, когда денежная сумма на личном счете Договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику и услуга «Смена тарифа» будет оказана.

7.2.4. Заказчик может аннулировать заказ на услугу «Смена тарифа» на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Заказы») до момента начала исполнения данного заказа.

7.2.5. Заказы на услугу «Смена тарифа», не исполненные до конца текущего срока действия услуги, аннулируются Исполнителем.

7.2.6. После оказания услуги «Смена тарифа» Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги на следующий период тариф, действующий после оказания услуги «Смена тарифа». Заказчик может установить в заказе на продление действия услуги иной тариф, в соответствии с п.7.3. настоящего Регламента.

7.3. Смена тарифа при продлении действия услуги на следующий период

7.3.1. Для изменения тарифа при продлении действия услуги Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе на продление услуги новый тариф на следующий период. Установки производятся Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов», либо при подписании нового Бланка заказа, с указанием в нём даты и номера более раннего Бланка заказа на данную Услугу.

7.3.2. В случае смены тарифа на тариф с большей стоимостью Исполнитель, при необходимости, после исполнения заказа направляет Заказчику по электронной почте сообщение с информацией по услуге. Данная информация публикуется также в панели управления.

7.4. После заказа услуги «Смена тарифа» на тариф с большей стоимостью (Upgrade), Заказчик, в согласованные сроки с Исполнителем (но не позднее 14 дней) проводит осмотр дополнительно передаваемого на обслуживание оборудования. При отсутствии замечаний и возможности обслуживания, составляется новое [Приложение P1.1. Перечень оборудования, принимаемого на обслуживание](#) и услуга «Смена тарифа» активируется.

8. Оплата

8.1. Стоимость услуг Исполнителя определена в [Приложении 2. Тарифы на услуги](#) к Договору оказания услуг.

8.2. Исполнитель учитывает информацию о платежах Заказчика, а также потребленных Заказчиком услугах, на личном счете Договора Заказчика. Перечисленные Заказчиком денежные средства считаются зачисленными на личный счет его Договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платежей.

Доступ Заказчику к информации личного счета его Договора обеспечивается на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Баланс личного счета»).

8.3. Выставление счета для зачисления денежных средств на личный счет Договора Заказчика.

Счет на оплату формируется Исполнителем после получения запроса Заказчика на формирование счета. Такой запрос осуществляется на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Пополнить личный счет»). Оригинал счета направляется Заказчику по почте при наличии у Заказчика Договора с Исполнителем не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Исполнителем запроса Заказчика на формирование счета.

Копия счета может быть распечатана Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Выставленные счета»).

8.4. При оформлении Заказчиком платежных документов в разделе «Назначение платежа» обязательна ссылка на номер его Договора с Исполнителем.

8.5. Блокирование денежных средств на личном счете Договора Заказчика для продления действия услуги производится не ранее чем за 8 (восемь) календарных дней до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления. Списание денежных средств с личного счета Договора Заказчика за продление срока действия услуги производится не ранее чем за 1 (один) календарный день до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления.

8.6. Возврат остатка неиспользованных средств Заказчика производится при расторжении Договора, безналичным перечислением на расчетный счет Заказчика в любом банке-резиденте РФ. Исполнитель осуществляет действия, необходимые для осуществления возврата, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня предоставления Заказчиком письменного заявления с указанием полных реквизитов получателя.

8.7. В случае аннулирования услуги до окончания срока ее действия, оплаченные Заказчиком за услугу денежные средства не возвращаются.

9. Функционирование программного обеспечения

9.1. Исполнитель не гарантирует совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами (далее — «программное обеспечение Заказчика») и установленном на оборудовании, предоставленном Заказчиком в рамках услуги.

9.2. Программное обеспечение, установленное (инсталлированное) Заказчиком на переданном в обслуживание оборудовании, без согласования с Исполнителем, эксплуатируется Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя. Вызов специалиста и решение проблем эксплуатации на таком оборудовании оплачивается Заказчиком отдельно, согласно почасовому тарифу обслуживания ([Приложение 2. Тарифы на услуги](#) к Договору оказания услуг).

9.3. Исполнитель вправе блокировать работу установленного Заказчиком программного обеспечения в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к нарушению положений настоящего Регламента.

9.4. Услуги по запросу Заказчика могут оказываться ему с использованием лицензионного программного обеспечения (далее — «Продукты»). В случае использования Продуктов Заказчик соглашается с нижеприведенными условиями и принимает на себя следующие обязательства:

- а) Заказчику запрещено удалять, изменять или скрывать любые товарные знаки, уведомления об авторских правах или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Продуктах;
- б) Заказчику запрещено изучение технологии, декомпиляция и деасемблирование Продуктов за исключением и только в той мере, в какой это прямо разрешено применимым законодательством;
- в) Правообладатель лицензионного программного обеспечения обладает правом проверять соблюдение Заказчиком вышеуказанных условий.
- г) Правообладатель лицензионного программного обеспечения отказывается от гарантий и любой ответственности Правообладателя или поставщиков Правообладателя за какой-либо ущерб (прямой, косвенный или опосредованный), возникший в результате использования Продуктов;
- д) Заказчику гарантируется предоставление технической поддержки в отношении Продуктов (но не через Правообладателя и не поставщиками Правообладателя).

10. Конфиденциальность

10.1. Вся информация, хранящаяся на носителях информации Заказчика, составляет служебную либо коммерческую тайну. Исполнитель обязан принять все необходимые и разумные меры для предотвращения доступа к этой информации третьих лиц. Досудебное разрешение споров по настоящему Договору обязательно.

10.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты, правопреемники без предварительного согласия другой Стороны не информировали третьих лиц о деталях данного Договора и приложений к нему.

11. Гарантия качества услуг, обеспечение информационной безопасности и целостности данных

- 11.1. Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.
- 11.2. Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком за неправомерные действия третьих лиц, в результате которых совершены действия, повлекшие порчу оборудования Заказчика, утрату и/или порчу информации Заказчика. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность доступа к услугам по вине третьих лиц (например, сторонних Интернет-провайдеров), но принимает все необходимые и возможные меры для устранения неблагоприятных последствий таких действий.
- 11.3. Исполнитель вправе, по согласованию с Заказчиком, приостановить работу сервисов и серверов Заказчика из-за DDoS или других сетевых атак, с целью защиты информации Заказчика, а так же для проведения планового обслуживания и в случае форс-мажорных обстоятельств.
- 11.4. Заказчик при использовании своего оборудования не вправе совершать действия, которые могут повлечь:
- а) нарушение корректной работы оборудования и сетей, не принадлежащих Заказчику;
 - б) несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам, не принадлежащим Заказчику;
 - в) причинение или угрозу причинения убытков любым пользователям сети Интернет;
 - г) введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
 - д) уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
 - е) сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.
- 11.5. При наступлении определенных в п.11.4. настоящего Регламента событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.3.1 настоящего Регламента, произвести блокировку услуги, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Услуга может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

От имени Исполнителя:
Директор ООО «ИТ офисный сервис»



Д.Г. Подлевских