

Регламент инженерно-технического обеспечения работоспособности оборудования

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.

Оператор – хостинг-провайдер и/или оператор связи, оказывающий услуги на основании соответствующей лицензии, являющийся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Услуга – Услуга инженерно-технического обеспечения работоспособности (ИТОР) и технических услуг по размещению Оборудования на территории Оператора.

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

Параметры услуги – цена, срок действия, набор опций, определяемых Заказчиком.

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.

Оборудование – сервер и иное телекоммуникационное оборудование.

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.

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 – 720 (семьсот двадцать) часов, при расчетах за простои и оказание услуг на почасовой основе неполный час принимается за полный с момента активации Услуги.

Отчетный период — календарный месяц (период с первого до последнего числа месяца).

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.

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 оказания услуг.

2. Общие положения

- 2.1. Предметом настоящего Регламента - оферты является предоставление Исполнителем услуг инженерно-технического обеспечения работоспособности (ИТОР) и технических услуг по размещению Оборудования, оказываемых Оператором, настройка Исполнителем этого Оборудования, обеспечивающая возможность его работы в соответствии с условиями предоставления услуг, изложенными в Приложениях к Договору и с использованием оборудования, предоставленного Заказчиком и Оператором в порядке, определенном настоящим Регламентом, и приложениями к Договору. Регламент является соглашением, обязательным для Исполнителя и Заказчика при получении услуги в рамках договора.
- 2.2. Заказчик обязуется оказывать услуги в полном объеме в согласованные Сторонами сроки, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году, за исключением времени планово – профилактических работ, срок проведения которых определен в п.13.4.
- 2.3. Оборудование Заказчика должно соответствовать требованиям, изложенным в [Приложение Р2.1](#) и [Приложение Р2.2](#) к Договору оказания услуг.
- 2.4. Заказчику предоставляется возможность прямого и удаленного доступа к оборудованию, в случае необходимости проведения работ с информационными ресурсами, хранящимися на оборудовании. Прямой доступ к оборудованию осуществляется в соответствии с Регламентом доступа к Оборудованию ([Регламент 2.2](#)), который является неотъемлемой частью настоящего Договора оказания услуг.
- 2.5. Инженерно-техническое обеспечение работоспособности оборудования, переданного и указанного в Акте приёма-передачи оборудования ([Приложение Р2.3](#)), выполняемое Оператором, включает в себя обеспечение безопасности, электропитания, заземления, климатики, освещения и электромагнитной совместимости, описанных в п.2 Технических условиях размещения оборудования ([Приложение Р2.1](#)) в соответствии с Тарифами на услуги ([Приложение 2](#)) являющимися неотъемлемой частью Договора оказания услуг.
- 2.6. 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.
- 2.7. Услуга считается оказанной Заказчику после окончания расчётного периода при отсутствии претензий со стороны Заказчика и направления Исполнителем Заказчику акта на выполненные работы.
- 2.8. 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.
- 2.9. Описание услуг и тарифов на услуги опубликовано на веб-сервере Исполнителя www.itos.su.
- 2.10. Услуги считаются оказанными в том отчетном периоде, в котором завершилось фактическое предоставление Услуги.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
- 2.13. 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 оборудование или программное обеспечение требует лицензирования, отсутствующего у Заказчика;
 - б) в любых случаях, ставших нарушением Заказчиком требований договора об оказании услуг;
 - в) 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. Проведение дополнительных работ оплачивается по отдельным тарифам ([Приложение 2. Тарифы на услуги](#)), согласно пункту 2 [Приложения 3](#) к Договору оказания услуг.
- 3.5. Заказчик может изменять параметры услуги и тариф в соответствии с п.8 настоящего Регламента.
- 3.6. В случае, если Заказчик не смог воспользоваться услугами Исполнителя и факт перерыва (неполучения услуг) превысил 43 (сорок три) минуты, за расчетный период, не считая времени планово – профилактических работ (что эквивалентно коэффициенту доступности услуги 0,999) и этот перерыв подтвержден в соответствии с п. 3.8 настоящего Договора, Заказчик оплачивает исключительно те услуги, которые ему были оказаны надлежащим образом.
- 3.7. Исполнитель не несет ответственность за качество сервисов, необходимых Заказчику, если их организуют третьи лица или качество сервисов ограничено внешними факторами, которые находятся вне сферы влияния Исполнителя.
- 3.8. В случае, если услуги или их часть не были предоставлены в какой–либо период времени действия услуги, Заказчик готовит и направляет Исполнителю двусторонний Акт о нарушении условий Регламента. В Акте в обязательном порядке указываются причины, по которым Заказчик считает услуги не оказанными или оказанными ненадлежащим образом, с указанием периода времени, в течение которого Заказчик не мог пользоваться услугами в соответствии с условиями настоящего Регламента. Данный Акт должен быть составлен и направлен Исполнителю по каналам связи не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания расчетного месяца, в котором были нарушены условия Регламента. Исполнитель обязан в пятидневный срок с момента получения подписать Акт или направить Заказчику мотивированный отказ. В случае непредставления мотивированного отказа, Исполнитель обязан уменьшить суммы счетов выставляемых Заказчику.

4. Обязанности Исполнителя

- 4.1. Исполнитель за свой счет (за исключением случая, указанного в п. 6.3. настоящего Договора) обеспечивает доставку своих специалистов до технических узлов Оператора и их присутствие при проведении работ на оборудовании Заказчика.
- 4.2. В течение двух рабочих дней, если иной срок не предусмотрен отдельным соглашением Сторон, с момента поступления оплаты за инсталляцию на расчетный счет Исполнителя, Исполнитель, проводит осмотр передаваемого на обслуживание оборудования. При соблюдений требований, изложенных в [Приложении P2.1](#) и [Приложении P2.2](#) и возможности обслуживания, принимает Оборудование по Акту приёма-передачи оборудования ([Приложение P2.3](#)).
- 4.3. Приступить к оказанию услуг не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента окончания монтажа Оборудования, если иной срок не предусмотрен отдельным соглашением Сторон.
- 4.4. В случае окончания предоставления услуги по основаниям, предусмотренным данным Регламентом и Договором оказания услуг, Исполнитель обязан вернуть по требованию Заказчика его Оборудование в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты окончания предоставления услуги, за исключением случая, предусмотренного п. 6.4. настоящего Регламента.

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. Соблюдать при проведении работ Правила внутреннего трудового распорядка и техники безопасности, действующие на объекте Исполнителя.
- 5.4. Выполнять технически обоснованные требования Исполнителя, направленные на улучшение условий эксплуатации.
- 5.5. В случае окончания предоставления услуги по основаниям, предусмотренным данным Регламентом и Договором оказания услуг, Заказчик обязан забрать свое Оборудование не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты окончания предоставления услуги, за исключением случая, предусмотренного п. 6.4. настоящего Регламента. В случае нарушения этого требования, Исполнитель вправе начислять плату за хранение оборудования Заказчика, пропорционально времени хранения оборудования, в размере оплаты по расторгнутому Заказу на услугу.

6. Права сторон относительно оборудования Заказчика

- 6.1. Оборудование, передаваемое Заказчиком Исполнителю, описывается в Акте приёма-передачи оборудования ([Приложение P2.3](#)), в котором отражаются: наименование оборудования, его серийные номера, технические характеристики (конфигурация), стоимость и отличительные черты, позволяющие идентифицировать оборудование.
- 6.2. Оборудование Заказчика находится у Исполнителя до полного исполнения Заказчиком своих обязательств по оплате услуг Оператора.

- 6.3. Услуга, предоставляемая Оператором Заказчику согласно п. 4.1. настоящего Договора, условно является безвозмездной, при длительности работ персонала Заказчика на территории оператора не более 4 (четырёх) часов в расчетном месяце. В случае превышения длительности работ, свыше четырех часов за месяц, сверхнормативное время подлежит оплате Заказчиком на почасовой основе.
- 6.4. В случае уклонения Заказчика от исполнения своих обязательств по оплате предоставленных ему услуг (или просрочки исполнения обязательств), Оператор вправе удержать Оборудование Заказчика до момента полного погашения имеющейся задолженности со стороны Заказчика.

7. Продление действия услуги

- 7.1. Заказ на продление действия услуги автоматически формируется Исполнителем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.10 настоящего Регламента.
- 7.4. Отказаться от продления действия услуги Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление.
- 7.5. Отказ от продления регистрации доменного имени третьего уровня:
- 7.5.1. В письменном виде, заполнив [Бланк отказа от услуг](#).
- 7.5.2. На веб-сервере Исполнителя в разделе «Для клиентов» (ссылка «Продление действия услуг»).
- 7.6. 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.

- 7.7. При отказе от продления действия услуги Заказчиком после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги.
- 7.8. 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.

8. Изменение параметров услуги

8.1. 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»).

8.2. Смена параметров в течение срока действия услуги.

8.2.1. В течение срока действия услуги тариф может быть изменен, срок действия услуги при этом не меняется.

8.2.2. Смена параметров в течение срока действия услуги производится путем заказа услуги «Изменение параметров», 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 «Текущие параметры» нажать ссылку «Изменить»;
 - внести необходимые изменения;
 - сохранить изменения.
- 8.2.3. Стоимость услуги «Изменение параметров» определяется по формуле:

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

где:

C — стоимость услуги «Изменение параметров»

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 «Изменение параметров» (включая день оказания услуги) до конца срока действия услуги.

Если при заказе услуги «Изменение параметров» на личном счете Договора Заказчика нет достаточной для оплаты данной услуги денежной суммы, то стоимость услуги «Изменение параметров» будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.8.2.3 настоящего Регламента формулой расчета, до момента, когда денежная сумма на личном счете Договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику и услуга «Изменение параметров» будет оказана.

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

8.2.5. Заказы на услугу «Изменение параметров», не исполненные до конца текущего срока действия услуги, аннулируются Исполнителем.

8.2.6. После оказания услуги «Изменение параметров» Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги на следующий период тариф, действующий после оказания услуги «Изменение параметров». Заказчик может установить в заказе на продление действия услуги иной тариф, в соответствии с п.8.3. настоящего Регламента.

8.3. Смена параметров при продлении действия услуги на следующий период

8.3.1. 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.

8.3.2. 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.

8.4. После заказа услуги «Изменение параметров» на тариф с большей стоимостью (Upgrade), а так же при наличии на личном счете Договора Заказчика достаточной для оплаты данной услуги денежной суммы, Заказчик обязан:

8.4.1. При необходимости передачи дополнительно оборудования, в течение двух рабочих дней, если иной срок не предусмотрен отдельным соглашением Сторон, провести осмотр передаваемого на обслуживание оборудования.

8.4.2. При соблюдений требований, изложенных в [Приложении P2.1](#) и [Приложении P2.2](#) и возможности обслуживания, принять Оборудование по Акту приёма-передачи оборудования ([Приложение P2.3](#)).

8.4.3. Активировать услугу «Изменение параметров» не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента окончания монтажа дополнительного Оборудования, если иной срок не предусмотрен отдельным соглашением Сторон.

9. Особые условия предоставления услуги

9.1. В случаях нарушения Заказчиком обязательств, установленных для него настоящим Регламентом либо Договором, а также в иных предусмотренных настоящим Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную блокировку услуги, о чем Заказчик уведомляется по контактными адресам электронной почты Заказчика. При блокировке услуги срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.

10. Оплата

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

10.2. 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 платеж.

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»).

10.3. 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»).

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

- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. В случае аннулирования услуги до окончания срока ее действия, оплаченные Заказчиком за услугу денежные средства не возвращаются.

11. Функционирование программного обеспечения

- 11.1. Исполнитель вправе блокировать работу переданного Заказчиком Оборудования в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к нарушению положений настоящего Регламента.
- 11.2. 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 деассемблирование 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).

12. Контроль трафика

- 12.1. Заказчик обязан контролировать весь объем трафика, генерируемый его сервером. Статистика трафика, полученная с помощью аппаратно-технического комплекса Исполнителя, принимается за единственно верную и предоставляется Заказчику по требованию.
- 12.2. В случае отключения сервера из-за DDoS атаки подсчет трафика также осуществляется Исполнителем.
- 12.3. Систематическое превышение Заказчиком допустимой нагрузки на оборудование Исполнителя рассматривается как нарушение настоящего Договора. В таком случае Исполнитель вправе приостановить предоставление Услуг Заказчику. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о своих действиях в течение 24 часов.
- 12.4. Снятие блокировки порта, ограниченного по скорости, осуществляется только в рабочие дни.
- 12.5. Оплата дополнительного трафика должна быть произведена в течение 3 (трех) рабочих дней после выставления счета.
- 12.6. Статистика потребления трафика предоставляется Заказчику Исполнителем по запросу и принимается за единственно верную.
- 12.7. Если ограничение скорости порта снимается на момент, когда сервером израсходовано более 5 ТБ сверх бесплатного лимита, Заказчик также оплачивает весь имеющийся на данный момент перерасход для снятия ограничения.

13. Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения

- 13.1. Заказчик не вправе использовать Оборудование с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти, а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, размещать на своем Оборудовании информацию, размещение и распространение которой запрещено Федеральным законом от 26 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", признанной противозаконной судами всех юрисдикций Российской Федерации. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено

нормативными актами. Определение порнографических материалов опубликовано на сайте по адресу: www.itos.su.

13.2. Ограничения на информационный шум (спам):

Заказчик не вправе использовать Оборудование с целью распространения спама (в том числе поискового) или совершения действий, способствующих его распространению. В том числе Заказчик не вправе осуществлять любые действия из перечисленных ниже:

- а) массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией; под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
 - б) не согласованная с получателем рассылка электронных писем и других сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих информацию, противоречащую общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слова непристойного содержания, призывы к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти, призывы антигуманного характера, оскорбляющие человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д.);
 - в) распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в эту базу данных и ее распространение, при этом открытая публикация адреса таким согласием считаться не может);
 - г) распространение программного обеспечения для технического осуществления действий, описанных в подпунктах (а, б, в) настоящего пункта;
 - д) рассылка сообщений, не удовлетворяющая следующим требованиям:
 - электронный почтовый адрес может быть включен в список адресов для рассылки только по желанию владельца адреса;
 - электронный почтовый адрес должен быть исключен из списка адресов для рассылки по желанию владельца адреса без каких-либо затруднений для него.
 - е) размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки;
 - ж) размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции, либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно;
 - з) размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции, либо если такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно;
 - и) размещение информации, направленной на манипуляцию результатами поиска в поисковых машинах;
 - к) размещение torent-клиентов и трекеров (а также других p2p сервисов файлообмена), download-клиентов, DC++ клиентов и серверов, открытых файлохранилищ, и открытых файлообменных сервисов, stream-проектов, открытых видео и фото хранилищ;
 - л) размещение open proxy, open VPN, open DNS resolver, других общедоступных сервисов, в том числе с платным или приватным доступом, которые могут служить вспомогательными средствами для противоправных действий в сети Интернет;
 - м) размещение сетевых сканеров, прокси-чекеров и подобного ПО;
 - н) размещение ссылки на ПО и контент, являющийся нелицензионным, даже если он не хранится на сервере Заказчика;
 - о) размещение игровых серверов (WoW, Lineage, Minecraft);
 - п) размещение любого ПО, связанного с "добычей" (mining) криптовалют (BitCoin и проч.).
- 13.3. Заказчик не вправе использовать собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, веб-страницы и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из действий, описанных в п.13.2. настоящего Регламента, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия.
- 13.4. При наступлении определенных в пунктах 13.1., 13.2. и 13.3. настоящего Регламента событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.9.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы Оборудования Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по каналам связи. Работа Оборудования может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по каналам связи.
- 13.5. Исполнитель, со своей стороны, гарантирует соблюдение тайны почтовых сообщений Заказчика и не осуществляет какой-либо предварительной проверки содержания информационных ресурсов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком с использованием услуги, однако Исполнитель вправе, после соответствующего предупреждения в адрес Заказчика, произвести блокировку услуги на срок

по усмотрению Исполнителя, в случае получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика.

- 13.6. В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.
- 13.7. В случае получения Исполнителем сообщений (жалоб) о рассылке спама, осуществляемой из любой точки сети Интернет, рекламирующей информационный ресурс Заказчика, Исполнитель вправе применить к Заказчику санкции, предусмотренные п.9.1 настоящего Регламента. Решение о применении санкций Исполнитель принимает в целях обеспечения стабильного функционирования оборудования и сети Исполнителя и недопущения нарушения предоставления услуг Исполнителя или ограничения возможностей других пользователей сети Интернет в их получении.

14. Конфиденциальность

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.

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

- 15.1. Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.
- 15.2. Исполнитель гарантирует сохранение доступности vps-нод на уровне не ниже 99% в месяц.
- 15.3. Гарантия доступности не включает время плановых профилактических работ, которые не должны превышать по длительности 36 (тридцати шести) часов в год и 4 (четырёх) часов в месяц.
- 15.4. Все плановые технические работы проводятся с 23.00 до 07.00 по московскому времени, за исключением аварийных и форс-мажорных ситуаций.
- 15.5. Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком за неправомерные действия третьих лиц, в результате которых совершены действия, повлекшие утрату и/или порчу информации Заказчика. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность доступа к услугам по вине третьих лиц (Операторов связи, Интернет-провайдеров), но принимает все необходимые и возможные меры для устранения неблагоприятных последствий таких действий.
- 15.6. Оператор несет имущественную ответственность за полученное от Заказчика по настоящему Договору оборудование в пределах суммы, указанной в Акте приёма-передачи оборудования ([Приложение P2.3](#)), за вычетом нормального износа Оборудования.
- 15.7. 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.
- 15.8. 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.
- 15.9. При наступлении определенных в п.14.8. настоящего Регламента событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.9.1 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