**ДОГОВОР № DED-  
о предоставлении комплексных услуг**

г. Нижний Новгород

«01» июня 2018 г.

ООО «Комплекс-Инфо», в лице директора Белова Вячеслава Евгеньевича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемый «Исполнитель», с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **Термины и определения**
   1. Услуги – предоставление в пользование Заказчика выделенного сервера, телематические услуги и/или иные технологические услуги, а также услуги по предоставлению удалённого доступа к программам для ЭВМ посредством сети Интернет, оказываемые Заказчику, перечень которых приведен в приложении №3 к настоящему Договору или на Сайте komplex-host.ru.
   2. Заказчик – юридическое или физическое лицо, получающее от Исполнителя Услуги и/или право использования предоставленного Заказчиком сервера в соответствии с условиями настоящего Договора и дополнений к нему.
   3. Дополнение – документ в электронной форме размещённый на Сайте Исполнителя, содержащий подробные и детализированные условия предоставления права использования соответствующих программ для ЭВМ или оказания соответствующих Услуг.
   4. Сайт Исполнителя – официальный веб-сайт Исполнителя, размещенный по адресу komplex-host.ru который также содержит:
      1. информацию о перечне и условиях предоставления права использования программ для ЭВМ и/или Услуг по настоящему Договору, а также актуальный прайс-лист Исполнителя, на основании которого производится начисление оплаты за оказанные услуги по настоящему Договору;
      2. форму заявки для обратной связи Заказчика с Исполнителем;
      3. дополнения по всем Услугам и/или программам для ЭВМ, в отношении которых предоставляется право использования.
   5. Заказ – направляемый Заказчиком Исполнителю посредством заполнения формы Заказа, размещённой на Сайте Исполнителя, документ, содержащий перечень и количество Услуг и/или программ для ЭВМ, в отношении которых требуется предоставление права использования.
   6. Правообладатель – обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.
   7. Лицензионное соглашение с конечным пользователем – соглашение, декларируемое Правообладателем программы для ЭВМ в одностороннем порядке. Лицензионное соглашение с конечным пользователем включается в программу для ЭВМ (появляется при инсталляции) и/или размещается на официальном сайте соответствующего Правообладателя.
   8. Отчётный период – один календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги и/или предоставлялось право использования соответствующих программ для ЭВМ, если иного не указано в соответствующем Дополнении.
2. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель оказывает Заказчику услуги, указанные в п. 1.1. настоящего Договора, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги, а также обязуется вносить Исполнителю за пользование оборудованием плату в соответствии с условиями настоящего Договора.
   2. Оборудование является собственностью Исполнителя.
3. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ**
   1. В срок не более 5 рабочих дней после получения соответствующего Заказа Исполнитель выполняет расчет цен и стоимости Услуг и/или вознаграждения Исполнителя за предоставление права использования, направляет Заказчику Счёт, руководствуясь действующим прайс-листом Исполнителя, размещённым на Сайте Исполнителя или в приложении №3 к настоящему договору, или отказывает Заказчику в приёмке Заказа.
   2. Дополнения являются публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, и в случае принятия изложенных в Дополнениях условий Заказчик приобретает права и соглашается надлежащим образом исполнять обязанности, изложенные в настоящем Договоре и соответствующем Дополнении.
   3. Дополнение считается заключенным и вступает в силу с момента оплаты Заказчиком первого Счёта, содержащего условия об оплате стоимости Услуг и/или права использования программ для ЭВМ, которые предусмотрены соответствующим Дополнением.
   4. Период/объём оказания Услуг указывается в Счёте и Акте об оказании Услуг.
   5. Исполнитель начинает оказание Услуг Заказчику в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты соответствующего Счёта, если иного не предусмотрено соответствующим Дополнением.
   6. Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуг будет дата предоставления Заказчику удалённого доступа к соответствующим программам для ЭВМ или аппаратному обеспечению, в том числе предоставления учётных данных, требующихся для удалённого использования соответствующих программ для ЭВМ или аппаратного обеспечения.
   7. В целях надлежащего бухгалтерского учёта оказания Услуг по настоящему Договору Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания Отчётного периода направляет Заказчику Акт об оказании Услуг, а также счёт-фактуру.
   8. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта об оказании Услуг от Исполнителя Заказчик направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от его подписания.
   9. Услуги в Отчётном периоде считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объёме с даты подписания Акта об оказании Услуг за Отчётный период или в случае умолчания Заказчика по истечении срока, указанного в пункте 4.5. настоящего Договора.

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Порядок расчётов**
   1. Заказчик обязуется вносить Исполнителю за пользование оборудованием плату в рублях в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей** не позднее 28 числа текущего месяца, на основании счета на оплату, выставленного Исполнителем.
   2. Все расчёты по настоящему Договору осуществляются путем безналичного расчета в рублях Российской Федерации.
   3. Предоставление Услуг и/или права использования программ для ЭВМ по настоящему Договору осуществляется исключительно на основании предварительной оплаты Заказчиком. По истечении оплаченного периода/объёма оказания Услуги и/или срока, на который предоставляется соответствующее право использования программ для ЭВМ Исполнитель приостанавливает доступ Заказчика к соответствующим Услугам или программам для ЭВМ.
   4. Заказчик обязуется оплачивать Счета за услуги, указанные в пункте 5.3 настоящего Договора в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения. Датой оплаты признаётся дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.
   5. Оказание Услуг подлежит обложению НДС на общих основаниях, предусмотренных действующим налоговым законодательством Российской Федерации.
   6. В случае изменения объема и стоимости оказываемых услуг, Стороны фиксируют такие изменения в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.
2. **Ответственность Сторон**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Заказчику известны важнейшие функциональные свойства оказываемых Услуг и/или программ для ЭВМ, право использования которых предоставляются на условиях настоящего Договора. Заказчик несет риск соответствия указанных Услуг и/или программ для ЭВМ своим пожеланиям и потребностям. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуг и/или программ для ЭВМ, если такие убытки не возникли по вине Исполнителя.
   3. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и/или программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг и/или предоставлении права использования программ для ЭВМ Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой и косвенный ущерб или потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедшие не по вине Исполнителя.
   4. Ответственность Исполнителя за неисполнение обязательств по настоящему Договору не может превышать стоимости оказания соответствующих Услуг за Отчётный период и/или предоставления права использования соответствующих программ для ЭВМ.
   5. Исполнителем принимаются все разумные меры по защите персональных данных Заказчиков и соблюдаются права субъектов персональных данных, установленные действующим законодательством РФ. Оформление заказа и предоставление своих персональных данных (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, дата рождения, телефон, адрес, e-mail) Заказчиком Исполнителю выражают согласие Заказчика на их обработку. (понятие «обработка персональных данных « - согласно п.3 ст.3 ФЗ 152 «О персональных данных»). Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, действующего законодательства РФ, а также документов, регламентирующих деятельность в области доменных имен. Персональные данные Заказчика обрабатываются смешанным способом. Согласие дается Заказчиком на неопределенный срок.
3. **Обстоятельства непреодолимой силы**
   1. Стороны по настоящему Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Договора относятся: стихийное бедствие, пожар, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти/управления и/или органом местного самоуправления, правовых и/или правоприменительных актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.
   2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по данному Договору, а также предполагаемые сроки их действия.
   3. В случае если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение настоящего Договора в срок, то срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается на период действия обстоятельства непреодолимой силы.
   4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора либо настоящий Договор подлежит расторжению в установленном порядке.
4. **Порядок разрешения споров**
   1. В случае нарушения условий настоящего Договора со стороны Исполнителя, Заказчик обязуется направить претензию в срок не позднее 7 (семи) дней с даты выявления таких нарушений. Исполнитель вправе не принимать к рассмотрению претензии, направленные Заказчиком позднее вышеуказанного срока. Исполнитель обязуется дать ответ на претензию Заказчика в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты её получения.
   2. Споры по оплате Заказчиком задолженности, просроченной более чем на 30 (тридцать) календарных дней, могут быть переданы в Арбитражный суд без соблюдения досудебного порядка разрешения спора.
   3. В случае если Стороны не достигнут согласия по изложенным вопросам в претензионном порядке, изложенном в пункте 9.1. настоящего Договора, спор передаётся на рассмотрение в Арбитражный суд Нижегородской области.
5. **Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения.**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.
  2. В случае изменения политики соответствующего Правообладателя в области ценообразования и/или распространения программ для ЭВМ Исполнитель может потребовать от Заказчика заключения соответствующего дополнительного соглашения к настоящему Договору. Отказ Заказчика от заключения вышеуказанного дополнительного соглашения или его умолчание по истечение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя является основанием для одностороннего расторжения настоящего Договора.
  3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон по истечении 20 (двадцати) рабочих дней с момента письменного извещения другой Стороны о своём желании прекратить действие настоящего Договора. Расторжение настоящего Договора влечёт расторжение всех Дополнений к нему.

1. **Заключительные условия**
   1. Ни одна из Сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.
   2. Заказчик признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Исполнителем по каналам электронной связи (факс, электронная почта Заказчика, адрес которой указан в реквизитах настоящего Договора, раздел «Абонентам» Сайта Исполнителя) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Заказчик обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.
   3. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию о вопросах функционирования и структуры, а также дополнительных услугах и компетенциях Исполнителя в целях наиболее качественного оказания услуг.
   4. В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пять) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.
2. **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | | | | **ЗАКАЗЧИК** |
| Название: | ООО «Комплекс-Инфо» | | |  |
| Юридический адрес: | 603096, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Силикатная, 4 | | |  |
| Телефон/факс:  e-mail | Тел/факс (831)223-99-66 | | |  |
| Наименование банка: | ФИЛИАЛ «НИЖЕГОРОДСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК» | | |  |
| Расч.счет: | р/сч 40702810629090001155 | | |  |
| БИК: | БИК 042202824 | | |  |
| Корр. счет: | к/сч 30101810200000000824 | | |  |
| ИНН/ КПП: | ИНН 5260169329 КПП 526301001 | | |  |
|  | | | | |
| К настоящему договору прилагается: | | | | |
| Приложение № 1 | | Соглашение об уровне сервиса (SLA) к Договору оферты на Сайте Исполнителя № DED от «01» июня 2018 г. | | |
| Приложение № 2 | | Регламент предоставления Услуг хостинга выделенного сервера к Договору оферты на Сайте Исполнителя № DED- от «01» июня 2018 г | | |
| Приложение № 3 | | Прайс лист | | |
|  | | | | |
| **От Исполнителя:** | | | **От Заказчика** | |
| Директор ООО «Комплекс-Инфо» | | |  | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Е. Белов.  «01» июня 2018 г. | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «01» июня 2018 г. | |

**Приложение № 1 к договору №DED- от «01» июня 2018 г.**

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)**

г. Нижний Новгород

«01» июня 2018 г.

ООО «Комплекс-Инфо» (далее – «Исполнитель»), в лице директора Белова Вячеслава Евгеньевича, действующего на основании устава, с одной стороны, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – «Заказчик») с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящее соглашение, о нижеследующем:

1. **Предмет Соглашения**
   1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.
   2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнения.
2. **Термины и определения**
   1. Центр поддержки – выделенная линия 8 (831) 223-99-66 для регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма программ для ЭВМ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.
   2. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ для ЭВМ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком.
   3. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.
   4. Запрос – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.
   5. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.
   6. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.
   7. Техническая поддержка – выполнение диагностических работ для определения причин неработоспособности сервера, перезагрузка сервера по запросу, подключение IPKVM по запросу.
   8. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 17.00 (по московскому времени) в рабочие дни.
   9. Время реакции – промежуток времени с момента получения Запроса до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Запроса, и начала работы над ним.
   10. Время решения – промежуток времени с момента получения Запроса до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.
3. **Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг**
   1. Сроки обработки Запросов Заказчика зависят от категории, приоритета Запросов, определяется согласно Таблицам 1–2 настоящего Соглашения.

**Таблица 1. Категория Запроса:**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория запроса | Описание |
| Инцидент | Отказ аппаратных средств. |
| Запрос на обслуживание | Включает в себя обработку исключительно Запросов, не связанных с прерыванием использования услуг заказчиком. |
| Запрос на изменение | Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема Услуг. Примеры: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудования и др. |
| Запрос информации | Запрос на предоставление технической информации об услугах. |

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Таблица 2. Определение приоритета Инцидента:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| Критический | Запрос, вызванный полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. |
| Высокий | Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам. |
| Обычный | Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру). |

**Таблица 4. Гарантированные максимальные сроки обработки Запросов:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория/приоритет | Учетное время | Сроки обработки запроса, часы | Часы обработки запроса (круглосуточно/рабочие часы) |
| Инцидент / Критический | Время реакции | 4 | круглосуточно |
| Инцидент /высокий | Время реакции | 6 | круглосуточно |
| Инцидент /обычный | Время реакции | 8 | круглосуточно |
| Запрос на обслуживание | Время реакции | 8 | Рабочие часы |
| Запрос на изменение | Время реакции | 16 | Рабочие часы |
| Запрос информации | Время реакции | 24 | Рабочие часы |

* 1. Показатели доступности определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 6.1. настоящего Соглашения.

1. **Уровень технической поддержки и порядок расчётов**
   1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Запросам Заказчика, при этом она полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.
   2. Техническая поддержка включает в себя выполнение Запросов в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.
   3. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Исполнителя у Заказчика, не предусмотренных Договором, Дополнением и настоящим Соглашением, Заказчик в порядке, предусмотренном разделом 3 Договора, направляет Исполнителю заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).
   4. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях единоразовой оплаты согласно действующему прайс-листу Исполнителя.
   5. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.3. настоящего Соглашения и разделом 5 Договора.
2. **Порядок подачи Запросов**
   1. Запрос подаётся Заказчиком одним из способов, указанных в пункте 4.3. настоящего Соглашения.

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. В направляемом Запросе Заказчик указывает следующую информацию:
     1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);
     2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
     3. URL конкретной страницы, с которым связан Запрос (если применимо);
     4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Запрос относится только к определённым учётным записям (если применимо);
     5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
     6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
     7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
  2. В случае если для обработки Запроса требуется произвести определенные действия на сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Запроса Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Запроса.

1. **Гарантии и компенсации**

**Таблица 5:**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория | Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц) |
| Доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных) | 99,5% |
| Доступность сети | 99,76% |
| Доступность сервисов дата-центра (электропитание, теплоснабжение, вентиляция, кондиционирование) | 99,76% |

* 1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:
  2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

**Таблица 6. Перерывы и уведомления при проведении работ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование работ | Продолжительность и интервалы между перерывами | Уведомление Заказчика |
| Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в год | Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часов до начала перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки. |
| Срочные работы | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей. | Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки |

* 1. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* + 1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
    2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
    3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
    4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права аренды оборудования;
    5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
    6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
    7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условиям Договора.
  1. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 6.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Запроса от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.
  2. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Запрос или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки Запрос, в котором указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанного Запроса, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Запрос, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.
  3. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг в текущем Отчётном периоде за каждые полные 30 (тридцать) минут недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.
  4. Адрес для обращений к Исполнителю:

Сайт: <https://komplex-host.ru>

Email: [support@komplex-host.ru](mailto:support@komplex-host.ru), [info@komplex-host.ru](mailto:info@komplex-host.ru)

Телефон: +7 (831) 223 99 66

**Подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя:** | **От Заказчика:** |
|  |  |
| Директор ООО «Комплекс-Инфо» |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Е. Белов.  «01» июня 2018 г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «01» июня 2018 г. |

**Приложение № 2 к договору № DED- от «01» июня 2018 г.**

**Регламент предоставления Услуг хостинга выделенного сервера к Договору оферты на Сайте Исполнителя  
(далее – «Договор»)**

ООО «Комплекс-Инфо» (далее – «Исполнитель»), в лице директора Белова Вячеслава Евгеньевича, действующего на основании устава, с одной стороны, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – «Заказчик») с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящее соглашение, о нижеследующем:

1. **Общие положения**
   1. Настоящий Регламент определяет особенности оказания Услуг хостинга выделенного сервера и взаимодействия Сторон в связи с оказанием таких Услуг.
   2. Дополнение является неотъемлемой частью Договора.
2. **Особенности предоставления и оказания Услуг**
   1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги аренды сервера, а Заказчик принимать и оплачивать такие Услуги в порядке и на условиях Договора и настоящего Дополнения.
   2. С целью оказания Услуг Исполнитель присваивает Заказчику набор учетных данных, высылая данную информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанный в реквизитах Договора.
   3. Заказчик обязуется:
      1. обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации учётных данных;
      2. незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учётных данных.
   4. Заказчик обязуется использовать Услуги в соответствии с условиями Договора, настоящего Дополнения и законодательства Российской Федерации, а также не совершать следующих действий:
      1. публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
      2. публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично, защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;
      3. публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
      4. публикация или передача материалов порнографического характера;
      5. массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
      6. фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;
      7. использование арендованного сервера в качестве прокси-сервера, сервера виртуальной частной сети (VPN), а также установка на арендованном сервере программного обеспечения, связанного с прокси-серверами и VPN;
      8. совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
      9. совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация данных на этом ресурсе.
   5. В случае предъявления претензий и/или требований и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств, предусмотренных пунктом 2.4. настоящего Регламента, Заказчик самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с компенсацией вышеуказанных требований и/или претензий и/или исков третьих лиц.
   6. Исполнитель вправе:
      1. приостановить оказание Услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.4. настоящего Регламента;
      2. контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования Исполнителя;
   7. Исполнитель не несёт ответственность:
      1. за качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
      2. за доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
      3. за информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;
      4. за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами;

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* + 1. за работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;
    2. за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;
    3. за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
    4. за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования Услуг и сети Интернет.
  1. Заказчик признает, что на момент заключения настоящего Дополнения Исполнитель предоставил ему полную и достоверную информацию в отношении Услуг, оказываемых по настоящему Дополнению.
  2. Выбирая конфигурацию сервера, Заказчик самостоятельно определяет наличие компонентов сервера и услуг для защиты данных от потерь («зеркалирование» жесткого диска, резервное копирование данных и т.п.). Исполнитель не несет ответственность за возможную потерю данных Заказчика в результате выхода из строя устройств хранения данных и других компонентов сервера, неверной настройки программного обеспечения сервера, либо по иным причинам, а также не занимается восстановлением данных. Исполнитель обязуется заменить вышедшие из строя компоненты сервера в сроки и на условиях, предусмотренных Приложением № 1 к настоящему Договору.
  3. Техническая поддержка в отношении Услуг, предусмотренных настоящим Регламентом, оказывается в порядке и на условиях Приложения № 1 к Договору (Соглашение об уровне обслуживания).

**Подписи сторон**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **От Исполнителя:** | **От Заказчика:** | |  |  | | Директор ООО «Комплекс-Инфо» |  | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Е. Белов.  «01» июня 2018 г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «01» июня 2018 г. | |  |

**Приложение № 3 к договору №DED- от «01» июня 2018 г.**

г. Нижний Новгород «01» июня 2018 г.

**Прайс лист.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Абонентская плата за единицу, руб** | **Коли-чество** | **Итого абонентская плата, руб** |
| Аренда сервера Intel Xeon E3-1230v5/16GB/4x1TB | 13000,00 | 1 шт. | 13000,00 |
| **ИТОГО:** | | | **13000,00** |

*Дополнительно будут предоставлены:*

* *Канал связи до* ***100 Мбит/с.***
* *IPKVM – безлимит*

**Подписи сторон**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **От Исполнителя:** | **От Заказчика:** | |  |  | | Директор ООО «Комплекс-Инфо» |  | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Е. Белов.  «01» июня 2018 г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «01» июня 2018 г. | |  |