

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

г. Нижний Новгород

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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**

- 1.1. 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](http://komplex-host.ru).
- 1.2. 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. Сайт Исполнителя – официальный веб-сайт Исполнителя, размещенный по адресу [komplex-host.ru](http://komplex-host.ru) который также содержит:
  - 1.4.1. 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;
  - 1.4.2. форму заявки для обратной связи Заказчика с Исполнителем;
  - 1.4.3. дополнения по всем Услугам и/или программам для ЭВМ, в отношении которых предоставляется право использования.
- 1.5. 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.
- 1.6. Правообладатель – обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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**

- 2.1. 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.
- 2.2. Оборудование является собственностью Исполнителя.

**3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ**

- 3.1. 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.

- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. Период/объём оказания Услуг указывается в Счёте и Акте об оказании Услуг.
- 3.5. Исполнитель начинает оказание Услуг Заказчику в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты соответствующего Счёта, если иного не предусмотрено соответствующим Дополнением.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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 \_\_\_\_\_

#### **4. Порядок расчётов**

- 4.1. 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.
- 4.2. Все расчёты по настоящему Договору осуществляются путем безналичного расчета в рублях Российской Федерации.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Оказание Услуг подлежит обложению НДС на общих основаниях, предусмотренных действующим налоговым законодательством Российской Федерации.
- 4.6. В случае изменения объема и стоимости оказываемых услуг, Стороны фиксируют такие изменения в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

#### **5. Ответственность Сторон**

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

#### **6. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.

- 6.3. 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.
- 6.4. 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.

#### **7. Порядок разрешения споров**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.

#### **8. Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения.**

- 8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
- 8.2. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон ~~Заказчик до полного окончания взаимных расчётов и передачи~~ ~~Исполнитель~~ ~~необходимой документации.~~
- 8.3. 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 истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя является основанием для одностороннего расторжения настоящего Договора.
- 8.4. 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.

#### **9. Заключительные условия**

- 9.1. Ни одна из Сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.
- 9.2. 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.
- 9.3. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию о вопросах функционирования и структуры, а также дополнительных услугах и компетенциях Исполнителя в целях наиболее качественного оказания услуг.
- 9.4. 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.

## 10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

<b>ИСПОЛНИТЕЛЬ</b>		<b>ЗАКАЗЧИК</b>
Название:	ООО «Комплекс-Инфо»	
Юридический адрес:	603096, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Силикатная, 4	
Телефон/факс: e-mail	+7-831-223-99-66 +7-905-194-27-76 info@komplex-host.ru, support@komplex-host.ru	
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	
Интернет-адрес	<a href="http://www.komplex-host.ru">www.komplex-host.ru</a>	
К настоящему договору прилагается:		
Приложение № 1	Соглашение об уровне сервиса (SLA) к Договору оферты на Сайте Исполнителя № DED-__ от « » 20 г	
Приложение № 2	Регламент предоставления Услуг хостинга выделенного сервера к Договору оферты на Сайте Исполнителя № DED-__ от « » 20 г	
Приложение № 3	Прайс лист	
<b>От Исполнителя:</b>		<b>От Заказчика</b>
Директор ООО «Комплекс-Инфо»		
_____ В.Е. Белов.		_____
« » 20 г		«« » 20 г

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)**

г. Нижний Новгород

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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**

- 1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.
- 1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнения.

**2. Термины и определения**

- 2.1. Центр поддержки – выделенная линия 8 (831) 223-99-66, +7-905-194-27-76 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.
- 2.2. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ для ЭВМ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком.
- 2.3. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.
- 2.4. Запрос – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.
- 2.5. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.
- 2.6. 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.
- 2.7. Техническая поддержка – выполнение диагностических работ для определения причин неработоспособности сервера, перезагрузка сервера по запросу, подключение IPKVM по запросу.
- 2.8. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 17.00 (по московскому времени) в рабочие дни.
- 2.9. Время реакции – промежуток времени с момента получения Запроса до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Запроса, и начала работы над ним.
- 2.10. 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**

- 3.1. 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 оборудованию 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

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

#### **4. Уровень технической поддержки и порядок расчётов**

- 4.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Запросам Заказчика, при этом она полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.
- 4.2. Техническая поддержка включает в себя выполнение Запросов в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.



- 4.3. 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»).
- 4.4. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях единоразовой оплаты согласно действующему прайс-листу Исполнителя.
- 4.5. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.3. настоящего Соглашения и разделом 5 Договора.

## 5. Порядок подачи Запросов

- 5.1. Запрос подаётся Заказчиком одним из способов, указанных в пункте 4.3. настоящего Соглашения.
- 5.2. В направляемом Запросе Заказчик указывает следующую информацию:
- 5.2.1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);
  - 5.2.2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
  - 5.2.3. URL конкретной страницы, с которым связан Запрос (если применимо);
  - 5.2.4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Запрос относится только к определённым учётным записям (если применимо);
  - 5.2.5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
  - 5.2.6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
  - 5.2.7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
- 5.3. 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.

## 6. 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%

- 6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объеме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:
- 6.2. 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

- 6.3. 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:
- 6.3.1.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;
  - 6.3.2.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;
  - 6.3.3.нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
  - 6.3.4.превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права аренды оборудования;
  - 6.3.5.неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
  - 6.3.6.доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
  - 6.3.7.обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условиям Договора.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.

- 6.6. 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.
- 6.7. Адрес для обращений к Исполнителю:

ООО «Комплекс-Инфо»

Россия, 603096 г. Н.Новгород, ул. Силикатная, д. 4, Оф. 305

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, +7-905-194-27-76

### Подписи сторон

**От Исполнителя:**

**От Заказчика:**

Директор ООО «Комплекс-Инфо»

\_\_\_\_\_ В.Е. Белов.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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**

- 1.1. Настоящий Регламент определяет особенности оказания Услуг хостинга выделенного сервера и взаимодействия Сторон в связи с оказанием таких Услуг.
- 1.2. Дополнение является неотъемлемой частью Договора.

**2. Особенности предоставления и оказания Услуг**

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги аренды сервера, а Заказчик принимать и оплачивать такие Услуги в порядке и на условиях Договора и настоящего Дополнения.
- 2.2. С целью оказания Услуг Исполнитель присваивает Заказчику набор учетных данных, высылая данную информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанный в реквизитах Договора.
- 2.3. Заказчик обязуется:
  - 2.3.1.обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации учётных данных;
  - 2.3.2.незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учётных данных.
- 2.4. Заказчик обязуется использовать Услуги в соответствии с условиями Договора, настоящего Дополнения и законодательства Российской Федерации, а также не совершать следующих действий:
  - 2.4.1.публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
  - 2.4.2.публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично, защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;
  - 2.4.3.публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
  - 2.4.4.публикация или передача материалов порнографического характера;
  - 2.4.5.массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
  - 2.4.6.фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;
  - 2.4.7.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;
  - 2.4.8.совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
  - 2.4.9.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.
- 2.5. 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.
- 2.6. Исполнитель вправе:
  - 2.6.1.приостановить оказание Услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.4. настоящего Регламента;

- 2.6.2. контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования Исполнителя;
- 2.7. Исполнитель не несёт ответственность:
- 2.7.1. за качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
  - 2.7.2. за доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
  - 2.7.3. за информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;
  - 2.7.4. за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами;
  - 2.7.5. за работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;
  - 2.7.6. за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;
  - 2.7.7. за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
  - 2.7.8. за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования Услуг и сети Интернет.
- 2.8. Заказчик признает, что на момент заключения настоящего Дополнения Исполнитель предоставил ему полную и достоверную информацию в отношении Услуг, оказываемых по настоящему Дополнению.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Нижний Новгород

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Прайс лист.**

Услуга	Абонентская плата за единицу, руб	Количество	Итого абонентская плата, руб
<b>ИТОГО:</b>			

Дополнительно будут предоставлены:

- Канал связи до \_\_ Мбит/с.
- IPKVM – безлимит

**Подписи сторон**

**От Исполнителя:**

**От Заказчика:**

Директор ООО «Комплекс-Инфо»

\_\_\_\_\_ В.Е. Белов.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.