# Версия от 15.09.2024 г.

# Договор No- \_\_\_\_\_\_об оказание услуг

г. Нижний Новгород «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_  г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуем\_\_\_\_\_ в дальнейшем "Заказчик", в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и ООО "Интернет-агентство Р52.РУ", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Бунатяна Михаила Георгиевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг согласно Заявке Заказчика на оказание услуг (Приложение № 2), Тарифам на услуги (Приложение №1) и Регламентом оказания услуги ( Приложение №3) являющимися частью настоящего Договора , а Заказчик обязуется принять и оплатить оказываемые ему услуги в размере и в сроки, соответствующие условиям настоящего Договора.

1.2. Публикуемые на веб-сервере Исполнителя <https://r52.ru/services/development/hosting-and-domain-registration> Положения и Инструкции, устанавливающие порядок оформления, подачи, рассмотрения, оплаты заявок Заказчика, и Регламенты оказания соответствующих услуг, в том числе содержащие требования к оформлению предоставляемых Исполнителю документов (копий документов), обязательны для исполнения.

1.3. Настоящий Договор считается заключенным в одном из следующих случаев:

1.3.1. После подписания Договора обеими Сторонами.

1.3.2. В случае поступления предварительной оплаты за услуги, что будет являться акцептом настоящей оферты. Фактом поступления оплаты по настоящему Договору считается зачисление денежных средств на расчетный счет Исполнителя при условии получения Исполнителем подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж из банка Исполнителя.

1.4. Договор, заключенный посредством акцепта оферты, может быть оформлен в письменном виде по желанию Заказчика в любое время.

**2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Стороны настоящего Договора признают юридическую силу текстов уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им в заявке на оказание услуг контактные адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым на почтовые адреса Заказчика. Стороны принимают на себя всю ответственность за действия сотрудников, имеющих доступ к ящикам электронной почты.

2.2. В случае внесения Исполнителем изменений в настоящий Договор и Приложения к нему, Исполнитель обязуется оповестить Заказчика о факте изменений и о времени вступлении изменений в силу путем отправки уведомлений на контактные адреса электронной почты. и одновременно опубликовать указанные изменения на веб-сервере Исполнителя по адресу <https://r52.ru/services/development/hosting-and-domain-registration>

2.3. В случае согласия Заказчика с изменениями, указанными в п.2.2, настоящий Договор продолжает свое действие с учетом указанных изменений. В случае несогласия Заказчика - он обязуется оповестить об этом Исполнителя официальным письмом в письменной форме с уведомлением о вручении. В этом случае Договор прекращает свое действие с даты получения указанного письма Исполнителем.

2.4. В случае получения Исполнителем официального письма согласно п 2.3. настоящего договора после вступления в силу изменений, Договор прекращает свое действие. Услуги, полученные Заказчиком со дня введения изменений до даты получения письма включительно, оказываются Заказчику с учетом внесенных изменений.

**3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

**3.1. Исполнитель обязуется:**

3.1.1. Выполнять условия настоящего Договора.

3.1.2. Оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

3.1.3. Оказывать консультации по вопросам, возникающим у Заказчика в связи с оказанием ему услуг.

3.1.4. Направлять Заказчику акт сдачи-приемки услуг на адрес, указанный в Заявке на оказание услуг. В случае изменения почтового адреса Заказчика, Заказчик обязуется сообщить его Исполнителю официальным письмом с уведомлением. В случае если Заказчик не уведомил Исполнителя о смене почтового адреса, ответственность за неполучение документов несет Заказчик. Повторное отправление документов в адрес Заказчика осуществляется Исполнителем на платной основе по тарифам, приведенным в Приложении 1 к Договору ("Тарифы на услуги").

3.1.5. Уведомлять Заказчика о времени и продолжительности возможных перерывов в предоставлении услуг, связанных с обслуживанием технических средств, путем опубликования информации на веб-сервере Исполнителя по адресу https://r52.ru/services/development/hosting-and-domain-registration/ в срок не позднее чем за 1 (Один) рабочий день до момента наступления перерывов. При этом общая продолжительность возможных перерывов не может превышать 10 суток в течение одного календарного года.

**3.2. Заказчик обязуется:**

3.2.1. Выполнять условия настоящего Договора и Приложений к нему.

3.2.2. Обеспечивать своевременную оплату предоставляемых услуг в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

3.2.3. Самостоятельно нести риск возможных неблагоприятных для него последствий, связанных с потерей и (или) разглашением Заказчиком данных доступа с правами администрирования к хостинг-серверу, сайту Заказчика (FTP-доступ) или адресам электронной почты.

3.2.4. Своевременно предоставлять достоверную информацию, необходимую в целях исполнения Договора.

3.2.5. При получении акта сдачи-приемки услуг, направлять в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны экземпляр акта сдачи-приемки услуг в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения акта.  При наличии возражений по акту Заказчик обязуется сообщить о них Исполнителю заказным письмом с уведомлением о вручении в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней со дня получения акта.  Если мотивированные возражения по акту не поступили в адрес Исполнителя в течение 25 (Двадцати пяти) рабочих дней со дня направления Исполнителем акта сдачи-приемки, услуги, оказанные Заказчику Исполнителем, считаются принятыми Заказчиком.

**4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Стоимость услуг определяется тарифами на услуги, приведенными в Приложении №1 к настоящему Договору.

4.2. Оплата услуг по настоящему Договору осуществляется безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.3. 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, заверенного подписью уполномоченного лица и печатью. При этом Исполнитель производит возврат остатка только при получении оригинала письма, но не на основании писем, переданных по факсу или по электронной почте.

4.4. Услуга считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального веб-сервера и/или виртуального почтового сервера в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, но с учетом условий, установленных настоящим Договором.

**6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после его заключения, а именно обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены Сторонами и делают невозможным исполнение обязательств Сторон по Договору.

6.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору, срок выполнения Сторонами таких обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 (шестидесяти) календарных дней. В случае если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более указанного срока, либо когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, Стороны обязуются обсудить возможности альтернативных способов исполнения настоящего Договора или его прекращения без возмещения убытков. При этом Исполнитель обязуется возвратить Заказчику неиспользованные по Договору денежные средства.

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения любым из способов, указанных в п.1.3 настоящего Договора, и прекращает свое действие по истечении шести месяцев со дня окончания срока действия последней оплаченной Заказчиком в рамках настоящего Договора услуги.

7.2. Если после окончания срока действия Договора или его расторжения в установленном порядке, Заказчик в течение 6 (шести) календарных месяцев не направил Исполнителю заявление с просьбой возвратить остаток неиспользованных Заказчиком денежных средств по Договору, указанные средства расходуются Исполнителем на проведение технических и иных действий, связанных с внесением соответствующих записей в базы данных.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут:

7.3.1. По инициативе любой из Сторон:

а) при несостоятельности (банкротстве) любой из Сторон;

б) в случае, предусмотренном п. 6.2. настоящего Договора.

7.3.2. По инициативе Исполнителя:

а) при нарушении Заказчиком условий п.п. 3.2.1, 3.2.4. настоящего Договора;

б) при совершении Заказчиком технических или иных действий, не предусмотренных Договором, не санкционированных Исполнителем, повлекших или могущих повлечь причинение убытков Исполнителю, третьим лицам.

7.3.3. По инициативе Заказчика в любое время, при этом остаток неиспользованных Заказчиком по Договору денежных средств Исполнитель обязуется возвратить Заказчику при направлении Заказчиком соответствующего заявления, содержащего его банковские реквизиты.

7.3.4. По письменному соглашению Сторон.

7.3.5. В соответствии с п. 2.4 настоящего Договора.

**8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. В течение срока действия настоящего Договора и 3 (трех) лет по окончании его действия, все сведения, сообщаемые Сторонами друг другу в связи с исполнением своих договорных обязательств, являются конфиденциальной информацией и не могут быть переданы одной из Сторон каким-либо третьим лицам без предварительного получения согласия другой Стороны.

8.2. Указанное в п.8.1. настоящего Договора положение не применяется:

а) к сведениям, которые могут быть запрошены компетентными органами в установленном законодательством РФ порядке;
б) к сведениям, подлежащим разглашению по вступившему в законную силу судебному решению.

8.3. Распространение информации неограниченному кругу лиц только о факте заключения настоящего Договора не требует согласия Сторон.

8.4. Правом, регулирующим отношения Сторон, является законодательство Российской Федерации.

8.5. Все споры, возникающие из настоящего Договора, в том числе в связи с его исполнением, нарушением, прекращением, недействительностью, передаются на рассмотрение Третейского суда при Торгово-промышленной палате Нижегородской области.

8.6. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на претензию установлен в 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

8.7. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах. Договор содержит окончательные и полные условия соглашения Сторон и заменяет всю предшествующую переписку и предварительные переговоры Сторон по его предмету.

8.8. Внесение в настоящий текст Договора изменений или дополнений производится только в установленном в настоящем Договоре порядке.

8.9. Исполнитель гарантирует, что передаваемая ему Заказчиком информация, в том числе персональные данные Заказчика, будет использоваться исключительно в целях исполнения Договора.

8.10. Заказчик согласен с тем, что информация, предоставляемая им Исполнителю посредством заполнения заявок, иных документов будет доступна неопределенному кругу лиц.

**9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| ООО «Интернет-агентство Р52.РУ»Фактический и юридический адрес:603002,Россия, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород , ул. Ивана Романова д.2. офис 303.ИНН 5257140425 / КПП 525701001ОГРН 1135257005510 (от 11.09.2013 г)ОКВЭД 62.09; 62.01; 62.02; 73.11; 82.99.ОКПО 25650710Приволжский Ф-Л ПАО «Промсвязьбанк» Г. Нижний Новгород р/с № 40702810103000004948к/с № 30101810700000000803БИК 042202803 |  |
| Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Бунатян |  |

**Приложение № 1**

**к договору № \_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.**

### Тарифы на оказание услуг

Введено в действие

01 декабря 2024 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название услуги** | **Описание**  | **Стоимость, НДС не облагается.** |
| **«Стандарт»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 2 Гб дискового пространства
* Доступ по протоколу FTP
* резервное копирование сайта (backup) за 15 дней
* предоставление до 7 адресов электронной почты объемом до -2 гб каждый
* спам- фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 | 4200 р. |
| **«Проф 1»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 4 Гб дискового пространства
* Доступ по протоколу FTP
* резервное копирование сайта (backup) за 15 дней
* предоставление до 10 адресов электронной почты объемом до 2 гб каждый
* спам-фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 |  6000 р. |
| **«Проф 2»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 5 Гб дискового пространства
* резервное копирование сайта (backup) за 15 дней
* Доступ по протоколу FTP
* предоставление до 15 адресов электронной почты электронной почты объемом до 2 гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек хостинга - 12 месяцев
 |  6600 р. |
| **«Проф 3»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | Описание :* До 8 Гб дискового пространства
* резервное копирование сайта (backup) за 15 дней
* Доступ по протоколу FTP
* предоставление до 15 адресов электронной почты электронной почты объемом до 2 гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек хостинга - 12 месяцев
 | 8400 р. |
| **«Битрикс Стандарт»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 7 дискового пространства
* База данных -3
* FTP-аккаунты -2
* ограничение используемой памяти (на процесс)-128 Мб
* количество сайтов -1
* предоставление до 7 адресов электронной почты не более 2гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 | 7500 р. |
| **«Битрикс Малый бизнес»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 15 Гб дискового пространства
* База данных -6
* FTP-аккаунты -3
* ограничение используемой памяти (на процесс)-256 Мб
* количество сайтов -2
* предоставление до 10 адресов электронной почты не более 2 гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 | 9600 р. |
| **«Битрикс Бизнес»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 30 Гб дискового пространства
* База данных -неограниченно
* FTP-аккаунты -10
* количество сайтов -30
* ограничение используемой памяти (на (на процесс)-512 Мб
* предоставление до 15 адресов электронной почты не более 2гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 |  13200 р. |
| **«Битрикс Супер Проф»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 40 дискового пространства
* предоставление доступа к протоколу сайта (FTP-доступ)
* резервное копирование сайта (backup) за 15 дней
* предоставление до 20 адресов электронной почты объемом до 2 гб каждый
* спам фильтр для почты

срок действия настроек - 12 месяцев | 21000 р. |
| **«Битрикс Профессионал»**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** До 65 Гб дискового пространства
* База данных -неограниченно
* FTP-аккаунты -10
* ограничение используемой памяти (на процесс)-512 Мб
* количество сайтов -40
* предоставление до 20 адресов электронной почты не более 2 гб каждый
* спам фильтр для почты
* срок действия настроек - 12 месяцев
 | 42000 р. |
| **«Дополнительный»**Настройка ресурсов веб-сервера | **Описание**+ дополнительное дисковое пространство до 5 гб | 6000 р |
| **«Битрикс 24 круглый год» ( CRM+сайт)**Настройка ресурсов веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** 100ГБ sata 20ГБ ssd на основном сервере
* 100ГБ sata на основном сервере для резервной копии
* 300ГБ sata под резервные копии на резервном сервере
* предоставление до 20 адресов электронной почты не более 2гб каждый
* срок действия настроек - 12 месяцев
 | 51600 р. |
| **«Битрикс 24 квартал» ( CRM+сайт)**Настройка ресурсов, веб-сервера и виртуального почтового сервера | **Описание :*** 100ГБ sata 20ГБ ssd на основном сервере
* 100ГБ sata на основном сервере для резервной копии
* 300ГБ sata под резервные копии на резервном сервере
* предоставление до 20 адресов электронной почты не более 2 гб каждый
* срок действия настроек – 3 месяца
 | 12900 р |
| **«e-mail в домене на 1 год»**Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера  | Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера ( без предоставления хостинга сайта) Минимальный пакет – до 3 адресов на 12 месяцев не более 2 гб каждыйБолее 3-х ящиков  | 1500 р.350 р./1 шт. |
| **«Дополнительный e-mail на 1 год»**Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера  | Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера сверх выбранного пакета (минимальный пакет) на 12 месяцевБолее 3-х ящиков  | 1050 р./3 шт.350 р./1 шт |
| **Дополнительное дисковое пространство для почтового сервера**  | Выделение дополнительного дискового пространства 3 гб на один адрес электронной почты на 12 мес. | 550 р. |
| **«@domen.r52.ru»**Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера  | Настройка программного обеспечения почтового хостинг-сервера минимальный пакет в домене domen.r52.ru (до 3 шт.) на 12 месяцев | 1500 р. |
| **Публикация сайта** | Публикация на сервере Исполнителя сайта, созданного в компании Р52.РУ | Бесплатно |
| **Запись сайта на носитель** | Скачивание сайта с веб-сервера и запись на электронный носитель, предоставленный Заказчиком | 3000 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны в nnov.ru** | В зоне .nnov.ru | 700 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны в r52.ru** | В зоне .r52.ru ( только при условии хостинга в R52.RU) | 700 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона nnov.ru на 1 год** | В зоне .nnov.ru | 1000р |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .r52.ru на 1 год** | В зоне .r52.ru ( только при условии хостинга в R52.RU) | 900 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны .ru и .рф на 1 год** | В зоне .ru,.рф, .  | 1000 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны .su, .info на 1 год** | В зоне .su, .info | 1500 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны** .**com на 1 год** | В зоне .com, org | 3800 р  |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: создание доменной зоны** .net **на 1 год** | В зоне .net | 4000 р  |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .ru , .рф на 1 год** | В зоне .ru .рф  | 1500 р.  |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .su на 1 год** | В зоне .su | 2600 р. |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .com, .org на 1 год** | В зоне .com, .org | 5700  |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .net на 1 год** | В зоне .net,  | 6000 р.  |
| **Адаптация программного обеспечения и настройка ресурсов хостинг-сервера: доменная зона .info, .biz, .pro на 1 год** | В зоне .info, .pro, .biz | 8600 р.  |
| **Настройка программного обеспечения хостинг-сервера в соответствии с dns.ns0.r52.ru на 1 год** | Настройка DNS зоны r52.ru на 1 домен | 2000 р. |
| **Смена администратора домена** | В домене .ru, .рф, su, .net, .com, .org | 3000 р. |
| **Повторная отправка оригиналов документов в бумажном виде** |  В случае, если Заказчик не принимает документы по ЭДО | 200 р. |
| **Восстановление заблокированного сайта из архива** | При наличии технической возможности | 3000 р. |
| **Адаптация программного обеспечения хостинг-сервера Настройка программного обеспечения « SSL» на 1 год** | AlphaSSL | 3500 р. |
| **Тариф на техподдержку Мини** | Персональный менеджер, услуги по тарифуhttps://r52.ru/services/development/website-development/tarify-na-tekhpodderzhku/?clear\_cache=Y | 9000 р |
| **Тариф на техподдержку Оптима** | Персональный менеджер, услуги по тарифуhttps://r52.ru/services/development/website-development/tarify-na-tekhpodderzhku/?clear\_cache=Y | 18000 р |
| **Тариф на техподдержку Престиж**  | Персональный менеджер, услуги по тарифуhttps://r52.ru/services/development/website-development/tarify-na-tekhpodderzhku/?clear\_cache=Y | 15000 6 мес/30000 12 мес. |
| **Техподдержка по вопросам почты, хостинга, сайта, домена** | Устное консультирование специалиста по услуге до 30 мин.  | 1000 р  |
| **Выполнение технических работ по запросу** | Проведение технических работ нормо/часМинимальная продолжительность проведения работ до 30 мин. | 3000 р.1500 р |

**Со стороны Исполнителя: Со стороны Заказчика:**

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Бунатян М.Г.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 2**

**к договору № \_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_г.**

Заявка на оказание услуг ООО «Интернет-агентство Р52.РУ»

От «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ г. Сайт:www\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Данная заявка носит предварительный характер и не означает согласие компании на получении услуг. Подтверждением согласия на получение услуги является факт оплаты или подписания договора на оказание услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование организации** |  |
| **ИНН/КПП** |  |
| **ОГРН** |  |
| **Юридический адрес** |  |
| **Электронный формат обмена документами, подписанными электронной подписью** | ***Оператор ЭДО\_\_\_\_\_\_\_\_\_****e-mail:**Если вы согласны на электронный документооборот, укажите вашего оператора и электронную почту ответственного сотрудника.* |
| **Почтовый адрес***На данный адрес будут отправлены оригиналы документов.*  | **Кому:****Куда:****Индекс:** |
| **Банковские реквизиты** |  |
| **Телефон** | **Телефон/-ы:** |
| **Общий e-mail** | **e-mail:** *Используется для информации административного характера, для отсылки уведомлений о запрошенных и оказанных услугах, о необходимости продления услуг* |
| **Конфиденциальный** **e-mail** | **e-mail:** *Используется для направления запрашиваемых данных доступа к почтовому или веб-серверу. Ответственность за сохранность данных несет Заказчик.*  |
| **Тариф**  |  |
| **Дата начала** **оказания услуги** | *С момента оплаты или укажите дату* |
| **Действующий домен** | *указывается, если домен уже существует* |
| **Публикация сайта** | *\_\_\_\_\_\_\_\_** *Укажите, требуется ли Вам услуга «публикация сайта» или Вы выложите сайт на хостинг самостоятельно.*
* *При разработке сайта в нашей компании сайт публикуется на хостинге Р52.РУ бесплатно*
 |
| **ФИО контактного лица** |  |

**Со стороны Исполнителя: Со стороны Заказчика:**

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Бунатян М.Г.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 3**

**к договору № \_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.**

**Регламент оказания услуг**

**к договору на оказание услуг**

Введено в действие

15 сентября 2024 года

**1. Используемые термины**

**Услуга хостинга (настройка хостинга)** - настройка Исполнителем ресурсов, обеспечивающая возможность их работы в качестве виртуального веб-сервера и виртуального почтового сервера Заказчика. Услуга хостинга оказывается Исполнителем Заказчику на основании настоящего Регламента, в соответствии с выбранным Заказчиком Тарифом.

**Срок действия услуги хостинга (срок действия настроек хостинга)** - период времени, в течение которого сохраняются произведенные Исполнителем настройки ресурсов, обеспечивающие возможность их работы в качестве виртуального веб-сервера и виртуального почтового сервера Заказчика. Срок начала действия услуги указывается Заказчиком в Заявке на оказание услуги. При отсутствии данных сведений срок начала оказания услуги - три рабочих дня с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по платежному поручению Заказчика. Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом.

**Тариф** - совокупность предоставляемых Исполнителем Заказчику в рамках услуги хостинга ресурсов и сервисов, их количественные и качественные характеристики.

**Виртуальный веб-сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику размещать один или несколько веб-сайтов.

**Веб-сайт** - совокупность информации, представленной в виде одной или нескольких веб-страниц, создаваемых Заказчиком с целью публикации информации в Интернете. Веб-сайт идентифицируется **именем веб-сайта**, в качестве которого Заказчик может указать доменное имя или поддомен. Веб-сайт может иметь несколько имен, называемых **синонимами (алиасами) имени веб-сайта**.

**Доменное имя** - идентификатор записи в базе данных DNS, обычно представляемый в виде нескольких меток, разделенных символом «.»

**Поддомен** - последовательность символов вида host.domain, указанная Заказчиком в настройках услуги хостинга, где host - выбранная Заказчиком произвольная комбинация букв латинского алфавита и/или цифр, domain - любое указанное Заказчиком в настройках услуги хостинга доменное имя. Поддомен может использоваться Заказчиком для имени веб-сайта и/или в качестве составляющей части электронных почтовых адресов (user@host.domain).

**Виртуальный почтовый сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику создавать электронные почтовые ящики, получать и отправлять электронные почтовые сообщения.

**Электронный почтовый ящик (почтовый ящик)** - логически выделенная часть дискового пространства, предназначенная для хранения электронных почтовых сообщений. Идентифицируется электронным почтовым адресом. Почтовый ящик может иметь несколько почтовых адресов, называемых **синонимами (алиасами) почтового адреса**.

**Электронный почтовый адрес (почтовый адрес)** - последовательность символов вида user@domain или user@host.domain, где user - выбранная Заказчиком произвольная комбинация букв латинского алфавита и/или цифр, domain и host.domain - доменное имя и поддомен соответственно, указанные Заказчиком в настройках виртуального почтового сервера.

**Заявка на оказание услуг** - обращение Заказчика к Исполнителю по установленной Исполнителем форме, содержащее все необходимые сведения для оказания услуги, либо продления ее действия, а также для изменения ранее предоставленных сведений.

**Личный счет Договора** - 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.

**2. Общие положения**

2.1. Исполнитель оказывает услуги Заказчику, заключившему с Исполнителем Договор об оказании услуг. Заключению Договора предшествует направление Заказчиком Заявки на оказание услуг.

2.2. Все сведения, указанные Заказчиком в Заявке на оказание услуг, должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг. Исполнитель, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, вправе в течение всего срока действия Договора запросить дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется Заказчику на контактный адрес его электронной почты. В случае не предоставления Заказчиком дополнительных сведений и (или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента направления Исполнителем первого запроса, Исполнитель вправе:

а) отклонить заявку Заказчика на новую услугу;

б) приостановить оказание услуг Заказчику (заблокировать услуги хостинга, в соответствии с п. 8.1. настоящего Регламента);

в) отклонить заявку Заказчика на продление срока действия услуги хостинга.

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3 (трех) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенной информации.

В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, услуги Заказчика могут быть аннулированы.

2.3. Заказчик и Исполнитель признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им Заявке на оказание услуг адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовые адреса Заказчика. Исполнитель и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

2.4. Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя. При этом Исполнитель в своих действиях гарантирует Заказчику минимизацию таких негативных последствий.

2.5. Заказ услуги хостинга является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.

2.6. Услуга хостинга считается оказанной Заказчику после настройки Исполнителем ресурсов на работу в качестве виртуального веб-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги.

2.7. По факту оказания услуги Исполнитель направляет Заказчику акт сдачи-приемки услуг на адрес, указанный в Заявке на оказание услуг. Если мотивированные возражения от Заказчика, изложенные им в письменной форме и направленные почтовой связью с уведомлением, не поступили в адрес Исполнителя в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня направления Исполнителем указанного выше электронного письма, услуга, оказанная Заказчику Исполнителем, считается принятой Заказчиком.

2.8. Описание тарифов на услугу хостинга и сервисов, входящих в услугу хостинга, опубликовано на веб-сервере Исполнителя по адресу <https://r52.ru/services/development/hosting-and-domain-registration>

2.9. 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.

2.10. 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.

**3. Заказ услуги хостинга. Исполнение заказа.**

3.1. Заказ услуги хостинга

3.1.1. Заказ услуги осуществляется Заказчиком путем направления Исполнителю Заявки на оказание услуг хостинга по форме, установленной Иcполнителем и доступной для скачивания по адресу https://r52.ru/services/development/hosting-and-domain-registration/

3.1.2. При формировании заказа на услугу Заказчик самостоятельно выбирает виды услуг и тарифы.

3.1.3. При заказе услуги хостинга Заказчик вправе использовать домены, управление которыми не будет осуществляться Исполнителем. В этом случае Заказчик несет полную ответственность за работоспособность данных доменных имен. Услуга хостинга будет предоставлена Исполнителем и будет считаться оказанной независимо от работоспособности указанных Заказчиком доменов.

3.1.4. Если услуга хостинга заказана вместе с услугой регистрации доменного имени (в одном заказе), то в случае если доменное имя не будет зарегистрировано по причинам, не зависящим от Исполнителя, услуга хостинга будет предоставлена Заказчику и будет считаться оказанной вне зависимости от результата регистрации доменного имени.

3.1.5. Заказчик может аннулировать (отменить) заказ на услугу хостинга путем направления Исполнителю уведомления письмом с уведомлением или передачей данного уведомления уполномоченному представителю Исполнителя с обязательной регистрацией Исполнителем входящего письма до начала исполнения заказа.

3.2. Исполнение заказа

3.2.1. Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Заказчика денежной суммы на личном счете Договора, достаточной для оказания услуг (всех или части), указанных в Заявке на оказание услуг. При этом Исполнитель самостоятельно определяет приоритетность оказания услуг.

3.2.2. Исполнение заказов на продление действия услуг является более приоритетным по отношению к исполнению заказов на оказание новых услуг.

3.2.3. Настройки, устанавливаемые Исполнителем при оказании услуги хостинга

3.2.3.1. При оказании услуги Исполнитель устанавливает диапазон допустимых параметров настроек виртуального почтового сервера Заказчика (в частности, максимальное количество адресатов сообщения, количество получаемых и отправляемых сообщений в единицу времени, количество соединений с сервером Исполнителя с одного IP-адреса одновременно) с целью препятствовать зацикливанию почты, попыткам получения несанкционированного доступа к почтовым ящикам Заказчика, массовой рассылке незапрашиваемой информации.

3.2.3.2. При оказании услуги хостинга Исполнитель устанавливает следующие настройки:

а) устанавливает определенный тарифом объем дискового пространства на суммарно его не превышающие объемы дискового пространства под различную информацию, предусмотренную входящими в тариф сервисами, в том числе, электронную почту, базы данных, веб-сайты, включая файлы учета обращений пользователей Интернета к ресурсам Заказчика.

б) настраивает антивирусный и антиспам фильтр почтового сервера Заказчика таким образом, чтобы письма, опознанные как спам и/или содержащие вирус, сообщениях, удалялись. При этом Заказчик понимает, что Исполнитель не может гарантировать распознавание и удаление всех писем, содержащих спам или вирусы. Заказчик берет на себя всю ответственность за возможный ущерб при получение или от правки такого рода писем.

**4. Доступ Заказчика к сервисам услуги хостинга**

4.1. После оказания услуги хостинга и при указании в Заявке на оказание услуг соответствующего запроса Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к управлению виртуальным почтовым сервером и виртуальным веб-сервером (имена, адреса и пароли для доступа).

4.2. Заказчик вправе выключить услугу хостинга до окончания срока ее действия, при этом Исполнитель производит полную блокировку услуги хостинга в  соответствии с п. 8.1. настоящего Регламента. При выключении Заказчиком услуги хостинга срок действия услуги не изменяется, денежные средства не возвращаются. Выключение услуги производится Заказчиком путем направления простой письменной заявки письмом с уведомлением на почтовый адрес Исполнителя.

**5. Продление действия услуги хостинга**

5.1. Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги хостинга 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.7 настоящего Регламента.

5.2. Отказаться от продления действия услуги хостинга Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление. Отказ от продления осуществляется путем направления простой письменной заявки письмом с уведомлением на почтовый адрес Исполнителя. Вернуть согласие на продление Заказчик может в любое время, но не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента окончания действия услуги.

**5.3. Порядок продления действия услуги хостинга**

5.3.1. Продление действия услуги хостинга производится Исполнителем при наличии денежной суммы на личном счете Договора Заказчика, достаточной для оплаты продления услуги, и при отсутствии письменного отказа Заказчика от продления. При этом Заказчик согласен с тем, что блокирование денежных средств на продление иных услуг, которыми пользуется Заказчик, производится в том порядке, в котором заканчивается срок действия услуг (денежные средства за услугу, срок действия которой заканчивается раньше, блокируются раньше).

5.3.2. Если действие услуги хостинга не продлено или не оплачено Заказчиком, то после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги хостинга в соответствии с условиями п. 8.1 настоящего Регламента.

В случае продления Заказчиком действия услуги хостинга в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги Исполнитель снимает блокировку услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления оплаты за продление на личный счет Договора Заказчика, при условии отсутствия отказа Заказчика от продления. В таком случае срок действия услуги на следующий период исчисляется со дня продления услуги.

5.3.3. Если действие услуги хостинга не продлено Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика.

5.4. Если параметры и тариф услуги хостинга на следующий период не установлены Заказчиком в заказе на продление услуги, то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами и тарифом, действовавшими на момент продления.

5.5. При наличии у Заказчика заказов на продление действия нескольких услуг хостинга, такие заказы исполняются в том порядке, в котором заканчивается срок действия услуг.

**6. Изменение параметров услуги хостинга**

6.1. Срок действия услуги хостинга может быть изменен только при продлении действия услуги. Для его изменения Заказчику следует в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги на следующий период.

6.2. Тариф может быть изменен как в течение срока действия услуги хостинга, так и при продлении действия услуги на следующий период.

6.3. Смена тарифа в течение срока действия услуги хостинга

6.3.1. В течение срока действия услуги тариф может быть изменен только на тариф с большей стоимостью, при этом срок действия услуги не меняется.

6.3.2. Смена тарифа в течение срока действия услуги производится путем заказа услуги «Смена тарифа».

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

C=(С2-С1)/12\*(Т-t)
где:
C - стоимость услуги «Смена тарифа»
С1 - стоимость услуги по старому тарифу на срок действия хостинга
С2 - стоимость услуги по новому тарифу на срок действия хостинга
Т - срок действия хостинга
t - период времени со дня оказания услуги «Смена тарифа» (включая день оказания услуги) до конца срока действия хостинга.

6.3.4. Если при заказе услуги «Смена тарифа» на личном счете Договора Заказчика нет достаточной для оплаты услуги денежной суммы, то стоимость услуги будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.6.3.3 формулой расчета, до момента, когда денежная сумма на личном счете Договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику, и услуга будет оказана.

6.3.5. Заказчик может аннулировать заказ на услугу «Смена тарифа» путем уведомления Исполнителя в простой письменной форме с уведомлением до момента начала исполнения заказа.

6.3.6. После оказания услуги «Смена тарифа» Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги хостинга на следующий период тариф, действующий после изменения. Заказчик может установить в заказе на продление действия услуги хостинга иной тариф, в соответствии с п. 6.4. настоящего Регламента.

6.4. Смена тарифа при продлении действия услуги хостинга на следующий период

6.4.1. Для изменения тарифа при продлении действия услуги хостинга Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе на продление услуги иной тариф на следующий период.

**7. Оплата**

7.1. Стоимость услуг Исполнителя определена в Тарифах на оказание услуг.

7.2. 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.

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

Счет на оплату формируется Исполнителем после получения Заявки Заказчика на оказание услуг. В случае продления срока действия услуги Исполнитель имеет право сформировать счет на оплату без предварительной заявки Заказчика и направить его на электронный адрес Заказчика. Оплата счета означает согласие Заказчика на оказание услуги согласно параметрам (срок оказания, тариф, технические настройки), действовавшим на момент окончания срока действия услуги.

7.4. Блокирование денежных средств на личном счете Договора Заказчика для продления действия услуги хостинга 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 хостинга производится не ранее чем за 1 (один) календарный день до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления.

7.5. 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.

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

**8. Особые условия предоставления услуги хостинга**

8.1. В случаях нарушения Заказчиком обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную блокировку услуги, о чем Заказчик уведомляется по указанным в Заявке на оказание услуг адресам электронной почты. При блокировке услуги хостинга срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются. При этом Исполнитель самостоятельно квалифицирует действия, совершаемые Пользователем как подпадающие или не подпадающие под действие изложенных настоящем документе требований.

Под блокировкой услуги хостинга понимается полное или частичное прекращение доступа Заказчика к виртуальному веб-серверу с возможным перенаправлением запросов от посетителей веб-сайтов Заказчика на служебную веб-страницу Исполнителя, содержащую соответствующую информацию, полное или частичное прекращение доступа Заказчика к виртуальному почтовому серверу, иным сервисам и ресурсам, предоставленным Заказчику в рамках услуги хостинга.

8.2. Блокирование доступа к сервисам услуги хостинга в случае превышения ресурсами Заказчика количества ресурсов, предусмотренных тарифом

8.2.1. При достижении электронными почтовыми сообщениями, хранящимися во всех электронных почтовых ящиках виртуального почтового сервера Заказчика, объема в 95% от объема дискового пространства, установленного для хранения электронных почтовых сообщений, или если объем предназначенного для хранения электронных почтовых сообщений свободного дискового пространства становится меньше 1 Мб, Исполнитель высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в Заявке на оказание услуги адреса электронной почты. При достижении электронными почтовыми сообщениями Заказчика объема в 100% от установленного, Исполнитель блокирует Заказчику возможность приема и отправки сообщений и высылает соответствующее уведомление на указанные в Договоре адреса электронной почты. Получение Заказчиком такого уведомления не гарантируется, если в качестве контактных Заказчиком указаны адреса, поддерживаемые им в рамках услуги хостинга. Блокировка снимается Исполнителем в течение 2 (двух) часов после того, как Заказчик приведет в соответствие выбранному тарифу количество потребляемых ресурсов.

8.2.2. Под базой данных Заказчика понимается совокупность информации Заказчика, доступ к которой осуществляется с помощью системы управления базами данных (СУБД), предоставленной Исполнителем в рамках услуги хостинга. При достижении базами данных Заказчика объема в 95% от объема дискового пространства, установленного для хранения баз данных, Исполнитель высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в Договоре адреса электронной почты. При превышении базами данных Заказчика объема в 100% от установленного, Исполнитель ограничивает возможность использования Заказчиком информации и высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в Договоре адреса электронной почты. При долговременном (более 5 суток) превышении базами данных Заказчика объема в 100% от установленного, Исполнитель блокирует возможность использования Заказчиком СУБД и высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в Договоре адреса электронной почты. Блокировка снимается Исполнителем в течение 2 (двух) часов после того, как Заказчик приведет в соответствие выбранному тарифу количество потребляемых ресурсов.

8.3. Исполнитель не гарантирует отправку и получение Заказчиком электронных почтовых сообщений в следующих случаях:

а) почтовый сервер, где расположен почтовый ящик, на адрес которого осуществляется отправка электронного почтового сообщения Заказчика, не принимает направленное на него Исполнителем сообщение;

б) не принадлежащие Исполнителю почтовые серверы на пути прохождения электронного почтового сообщения неработоспособны либо имеют неправильную настройку, препятствующую доставке сообщений или приводящую к искажению содержимого сообщений;

в) не принадлежащие Исполнителю DNS-серверы домена, на адрес из которого осуществляется прием или отправка электронного почтового сообщения, не удовлетворяют следующим условиям:

- подключены к Интернету;
- функционируют в соответствии со стандартами DNS;
- содержат зону с записями, необходимыми для обеспечения доставки электронных почтовых сообщений.

8.4. В случае неудачи при отправке электронного почтового сообщения по независящим от Исполнителя причинам, Исполнитель осуществляет последующие попытки отправить сообщение каждые 30 (тридцать) минут в течение 3 (трех) часов, в дальнейшем - каждые 2 (два) часа. Срок хранения такого сообщения составляет не более 7 (семи) дней с момента получения его почтовым сервером Исполнителя, после чего Исполнитель уведомляет отправителя исходного письма о невозможности доставки сообщения и удаляет неотправленное сообщение.

Объем неотправленной почты Заказчика, сохраняемой на почтовом сервере Исполнителя, не может превышать 200 Мб. В случае превышения указанного объема, неотправленная почта Заказчика удаляется с почтового сервера Исполнителя без уведомления Заказчика.

8.5. Максимальный размер получаемого или отправляемого электронного почтового сообщения, включая служебную информацию, составляет 15 Мб.

8.6. Исполнитель оставляет за собой право не принимать и/или не доставлять электронные сообщения, отправленные на почтовый адрес (адреса) Заказчика, если эти сообщения классифицированы Исполнителем как спам. Уведомление отправителя о недоставке таких сообщений не гарантируется.

8.7. При необходимости, с целью предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя, и/или по иным причинам, влияющим на функционирование системы и/или затрудняющих доступ к сервисам и ресурсам Исполнителя, Исполнитель вправе изменить параметры настроек оборудования.

8.8. Если в момент запроса страницы веб-сайта Заказчика запрашиваемая страница отсутствует, запрос от посетителя может быть перенаправлен на служебную страницу Исполнителя с целью информирования о ее недоступности, а также размещения на ней иных материалов Исполнителя или третьих лиц, не противоречащих действующему законодательству РФ и положениям настоящего Регламента.

**9. Функционирование программного обеспечения**

9.1. Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения с программным обеспечением, разработанным Заказчиком или третьими лицами. Такое программное обеспечение может быть установлено и эксплуатироваться Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.

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

9.3. Исполнитель не гарантирует работоспособность предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения в случае внесения в него Заказчиком несанкционированных Исполнителем изменений.

**10. Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения**

10.1. Заказчик не вправе использовать виртуальный веб-сервер и/или виртуальный почтовый сервер с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе, распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. 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.

10.2. Ограничения на спам

Заказчик не вправе использовать виртуальный почтовый сервер и/или виртуальный веб-сервер 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.

10.3. При наступлении определенных в пунктах 10.1 и 10.2 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п. 8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального веб-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального почтового сервера и/или виртуального веб-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

10.4. Исполнитель, со своей стороны, гарантирует соблюдение тайны почтовых сообщений Заказчика и не осуществляет какой-либо предварительной проверки содержания веб-сайтов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком однако Исполнитель вправе, после соответствующего предупреждения в адрес Заказчика, произвести блокировку услуги хостинга на срок по усмотрению Исполнителя, в случае получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика.

10.5. В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.

10.6. 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. 8.1 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.

**11. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных**

11.1. Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к своим информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.

11.2. Исполнитель обеспечивает резервное копирование информации Заказчика, размещенной на мощностях Исполнителя, за исключением информации, размещенной в почтовых ящиках Заказчика, с целью ее восстановления в случае утери.

11.3. Восстановление информации Заказчика в случае ее утери

11.3.1. В случае утери по вине Исполнителя информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение не более чем 12 часов с момента обнаружения Исполнителем такой утери информации.

11.3.2. В случае утери по вине Заказчика информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение 48 часов с момента обращения Заказчика в адрес Исполнителя, при условии, что Заказчик обратился к Исполнителю в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента утери информации, включая день утери.

11.4. Заказчик, при использовании виртуального почтового сервера и/или виртуального веб-сервера, 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 Интернета;
г) введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
д) уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
е) сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.

11.5. При наступлении определенных в п.11.4 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п. 8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального веб-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального почтового сервера и/или виртуального веб-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

11.6. Работа виртуального веб-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика может быть приостановлена Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика в случаях, повлекших или могущих повлечь, по мнению Исполнителя, нарушение, либо угрозу нарушения работоспособности системы оказания услуг Исполнителя.

**12. Обновление информации, содержащейся в Веб-сайте Заказчика. Абонентское обслуживание.**

12.1. Если данная услуга указана в Заявке на оказание услуг и оплачена Заказчиком, то обновление информации на сайте Заказчика осуществляется в срок не позднее двух рабочих дней с момента получения Исполнителем заявки на обновление информации.

12.2. Заявку и информацию для обновления веб-сайта Заказчик передает по электронной почте форматах .doc, .jpg и .xls. Информация, предоставленная Заказчиком в других форматах, публикуется Исполнителем в виде файлов на скачивание.

**13. Ссылка на Исполнителя на сайте Заказчика**

Исполнитель имеет право размещать на сайте Заказчика ссылку на сетевую публикацию Исполнителя: «настройка ресурсов R52.RU». Вышеуказанная ссылка не может быть удалена без предварительного письменного согласия на это Исполнителя

**Со стороны Исполнителя: Со стороны Заказчика:**

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (М.Г. Бунатян) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 4**

**к договору № \_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_г.**

Заявка на регистрацию доменного имени

Домен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( без WWW )

## Форма заявки для регистрации домена на юридическое лицо

|  |  |
| --- | --- |
| Полное юридическое название организации |  |
| Название организации на английском языке |  |
| Юридический адрес ( с индексом) |  |
| ИНН |  |
| КПП |  |
| Почтовый адрес |  |
| Телефон |  |
| Е-mail |  |
| Е-mail для уведомлений технического характера: |  |

## Форма заявки для регистрации домена на физическое лицо, ИП

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО полностью |  |
| ФИО на английском языке |  |
| Паспортные данные Серия, номер, кем выдан, дата выдачи, код подразделения, дата регистрации, индекс, город, улица, номер дома, корпус или строение, квартира. |  |
| ИНН ( для ИП) |  |
| Дата рождения |  |
| Почтовый адрес |  |
| Телефон |  |
| Е-mail |  |
| Е-mail для уведомлений технического характера: |  |

**Со стороны Исполнителя: Со стороны Заказчика:**

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (М.Г. Бунатян) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)