

# Договор возмездного оказания Услуг (публичная оферта)

г. Ижевск

редакция «01» января 2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью «ИТТ», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице директора Соловьева Сергея Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое или юридическое лицо на территории Российской Федерации, именуемый в дальнейшем «Абонент», с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. Термины и определения

- 1.1. **«Оферта»** – публичное предложение Оператора, адресованное любому лицу, заключить с ним договор возмездного оказания услуг на существующих условиях, содержащихся в Договоре.
- «Акцепт»** – полное и безоговорочное принятие Абонентом условий Договора
- «Программные ресурсы»** – совокупность программ для ЭВМ, правом на предоставление во временное пользование которых (допустимые способы использования программ для ЭВМ указаны в главе 8 настоящего Договора) обладает Оператор.
- «Услуга»** – совокупность серверных, сетевых, программных, технологических и других ресурсов Оператора, предоставляемых во временное пользование Абоненту, а также проведение работ специалистами Оператора для выполнения заданий Абонента.
- «Периодическая Услуга»** – Услуга, предоставляемая Абоненту постоянно в течение всего периода действия настоящего Договора.
- «Разовая Услуга»** – Услуга, предоставляемая Абоненту одномоментно. Абонент имеет право заказать у Оператора Разовую Услугу путем направления соответствующей заявки по электронной почте, указанной в п. 11.2. настоящего Договора.
- «Сайт Оператора»** – совокупность веб-страниц, размещенных в сети Интернет, доступных по адресу <http://avibus.pro>
- «Личный кабинет»** – это виртуальный инструмент персонального самообслуживания Абонента, расположенный на Сайте Оператора.
- «Тариф»** – правило расчета стоимости Услуг. Действующие Тарифы и описание услуг приводятся на Сайте оператора <http://avibus.pro>
- «Отчетный период»** – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.
- «Рабочий день»** – день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при пятидневной рабочей неделе.
- «Лицевой счет Абонента»** – сформированный Оператором счет на имя Абонента, содержащий информацию о поступлении, расходовании и наличии денежных средств, направленных Абонентом на расчетный счет Оператора по предмету настоящего Договора и Приложений к нему.

## 2. Общие положения

- 2.1. Договор и все Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, представляют собой полный Договор между Сторонами относительно изложенного в нем содержания.
- 2.2. Договор и все Приложения к нему полностью исчерпывают договоренность между Сторонами по вопросу оказания Услуг и отменяют все другие соглашения и заявления, сделанные в устной или письменной форме до момента заключения настоящего Договора.
- 2.3. Каждая Сторона признает, что ознакомилась с настоящим Договором, и что она надлежащим образом уполномочена заключить Договор и согласна с его условиями.
- 2.4. Акцептом данной оферты Стороны признают оплату Услуг Оператора Абонентом в рамках настоящего Договора.
- 2.5. Настоящий Договор составлен на русском языке. Все правоотношения, вытекающие из настоящего Договора, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

## 3. Предмет договора

- 3.1. На основании настоящего Договора, Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги на условиях, определенных настоящим Договором и его Приложениями, а Абонент обязуется принимать и оплачивать эти Услуги в установленном настоящим Договором порядке.
- 3.2. Наименование, объем и состав Услуг (в том числе и Разовых Услуг), подлежащих оплате Абонентом, определяются Тарифами, и указываются в счетах на оплату.

#### **4. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

- 4.1. Цена настоящего Договора включает в себя стоимость Услуг, расходы на их оказание, а также все уплачиваемые и взимаемые на территории Российской Федерации налоги (в том числе налога на добавленную стоимость (НДС 20%) в случае если в соответствии с законодательством о налогах и сборах Исполнитель признается плательщиком НДС и не использует право на освобождение от исполнения обязанностей налогоплательщика, связанные с исчислением и уплатой НДС, и предметом подлежащего заключению по результатам проведения запроса предложений Договора не является операция, освобождаемая от налогообложения), сборы и другие обязательные платежи, пошлины, страхование, транспортные и прочие расходы, связанные с исполнением настоящего Договора.
- 4.2. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту в рамках настоящего Договора, рассчитывается на основании Тарифов и указывается в счете на оплату, выставленном Оператором и содержащем ссылку на номер лицевого счета и дату заключения настоящего Договора.
- 4.3. Счет на оплату каждого следующего периода оказания Периодических Услуг выставляется Оператором не позднее последнего числа текущего отчетного периода.
- 4.4. Счет на оплату Разовых Услуг выставляется Оператором не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты окончания оказания Разовых Услуг.
- 4.5. Расчеты по настоящему Договору осуществляются в рублях Российской Федерации. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.
- 4.6. Оплата Услуг производится Абонентом в сумме, оговоренной в п. 4.1. настоящего Договора, на основании выставленного Оператором счета на оплату, с обязательным указанием ссылки на номер лицевого счета и дату заключения настоящего Договора в графе «назначение платежа» платежного поручения.
- 4.7. Регулярно оказываемые Оператором Периодические Услуги Абонент обязуется оплачивать в порядке 100% предоплаты, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета на оплату. Денежные средства, перечисленные Абонентом, в счет оплаты стоимости Периодических Услуг зачисляются на Лицевой счет Абонента.
- 4.8. В случае оказания Абоненту Оператором Разовых Услуг, их оплата производится на основании отдельного счета Оператора, выставленного в порядке, указанном в п. 4.3. настоящего Договора, в срок начала оказания Разовых Услуг.
- 4.9. Оплата счетов на оплату должна производиться Абонентом путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора по реквизитам, указанным в разделе 14 настоящего Договора.
- 4.10. Все расходы, связанные с переводом денежных средств на расчетный счет Оператора, принимает на себя Абонент.
- 4.11. В случае фактического потребления Абонентом в оплаченном периоде Периодических Услуг в объеме большем, чем объем, указанный в оплаченном счете на оплату, Оператор выставляет Абоненту дополнительный счет за дополнительно оказанный объем Периодических услуг. Абонент в свою очередь обязуется произвести доплату по дополнительному счету в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента его выставления.
- 4.12. В случае фактического потребления Абонентом в оплаченном отчетном периоде Периодических Услуг в объеме меньшем, чем объем, указанный в оплаченном счете на оплату, Абонент направляет в адрес Оператора письмо по форме, предоставляемой Оператором, с требованием зачислить часть ранее перечисленных денежных средств в счет полной оплаты Периодических Услуг в текущем отчетном периоде, и оставшуюся часть в счет частичной оплаты Периодических Услуг следующего отчетного периода. Оператор обязан данное требование исполнить.

#### **5. Порядок сдачи и приемки Услуг**

- 5.1. По окончании каждого отчетного периода Оператор создает Акт сдачи-приемки услуг и направляет его Абоненту в электронном виде по электронной почте, указанной при заключении настоящего Договора. Датой окончания оказания Услуг в каждом отчетном периоде является последнее число отчетного периода.
- 5.2. В каждом отчетном периоде услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащем качестве, принятыми Абонентом и подлежащими оплате, а Акт сдачи-приемки им подписанным, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения отчетных документов по электронной почте Абонент не предоставит Оператору письменный мотивированный отказ от принятия этих услуг. Мотивированный отказ должен быть отправлен Абонентом Оператору в электронном виде по электронной почте, указанной в п. 12.2. настоящего Договора.
- 5.3. В течение 3 (трех) рабочих дней после получения мотивированного отказа, Оператор обязан либо подготовить обоснованное возражение мотивам отказа, либо предложить соразмерное уменьшение стоимости оказанных Услуг с отражением изменений в Акте сдачи-приемки услуг. В случае согласия с предложенным решением Оператора, Абонент подписывает измененный Акт сдачи-приемки услуг. В

случае несогласия Абонента с предложением Оператора, Стороны разрешают конфликт способами, описанными разделе 10 настоящего Договора.

- 5.4. Отчетные документы в форме документов на бумажном носителе высылаются Абоненту по почте только при поступлении соответствующего запроса Абонента в адрес Оператора по электронной почте (п. 12.2., п. 12.5.)
- 5.5. Акт сдачи-приемки услуг за каждый отчетный период закрывается Оператором в одностороннем порядке, при отсутствии претензий, предусмотренных п. 5.2 настоящего Договора, со стороны Абонента в установленные договором сроки, что фактически означает принятие оказанных Оператором услуг, с обязательным отражением данного факта в бухгалтерском учете, согласно действующему законодательству Российской Федерации.

## **6. Гарантии и ответственность**

- 6.1. Оператор гарантирует оказание Услуг в надлежащем качестве в соответствии с условиями Соглашения об уровне сервиса (Приложение №1).
- 6.2. Оператор не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов сети Интернет, находящихся вне зоны ответственности Оператора, посредством которых Абонентом осуществляется доступ к информационным ресурсам Оператора, используемым для оказания Услуг Абоненту.
- 6.3. Оператор не несет ответственности за временное прекращение оказания Услуг, задержки в сроках оказания Услуг в случае, если оказание Услуг Абоненту стало невозможным в результате неисправности оборудования, не принадлежащего Оператору, или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Оператору.
- 6.4. Оператор не несет ответственность за неоказание Услуг по настоящему Договору в случае приостановления или прекращения оказания Услуг (п. 8.1., п. 8.2.). Приостановление или прекращение оказания Услуг не является нарушением Оператором своих обязательств по настоящему Договору.
- 6.5. Оператор не несет ответственность за корректность и целостность клиентских данных. Оператор гарантирует восстановление клиентских данных из резервных копий за период, предусмотренный для оказываемой Услуги.
- 6.6. Оператор не несет ответственности за прямые или косвенные убытки Абонента в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.
- 6.7. За исключением установленных законом РФ гарантий, отказ от которых невозможен, компания ООО «ИТТ» не дает никаких гарантий и обязательств, ни явных, ни подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь этим, подразумеваемые гарантии и обязательства относительно коммерческой ценности, пригодности для какой-либо конкретной цели и соблюдения авторских прав, по отношению к программам и технической поддержке, если таковые предоставляются. Ни при каких обстоятельствах компания ООО «ИТТ» не несет ответственности ни за какое из следующих событий, даже если они были заранее информированы о возможности наступления этих событий:
  - потеря или повреждение данных;
  - непосредственные, специальные, случайные или косвенные убытки, либо любые взаимосвязанные убытки; или
  - неполученные прибыль, выгода, доход, престиж или предполагаемая экономия средств.
- 6.8. Абонент гарантирует, что распространение информации, осуществляемое им с использованием Услуг Оператора, не является незаконным и не нарушает права и законные интересы третьих лиц.
- 6.9. Абонент несет ответственность за содержание информации, размещаемой им на ресурсах Оператора и передаваемой им по каналам связи в процессе использования Услуг Оператора. К такой информации относится, в частности, содержание баз данных, информация, содержащаяся в сообщениях электронной почты, отправляемых Абонентом.
- 6.10. Оператор не гарантирует Абоненту возможность осуществления им обмена электронными сообщениями с адресами электронной почты, занесенными в стоп-лист (спам-лист) службы электронной почты Оператора.
- 6.11. Ответственность Оператора за качество Услуг, не соответствующее условиям Соглашения об уровне сервиса, ограничивается компенсацией, рассчитываемой согласно пункту 8 Соглашения об уровне сервиса.

## **7. Форс-мажор**

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за нарушение условий настоящего Договора, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, массовые отключения электроэнергии, гражданские волнения и беспорядки, подтвержденные Торгово-промышленной палатой РФ или иным компетентным органом.

- 7.2. Сторона, понесшая в связи с обстоятельствами непреодолимой силы убытки из-за неисполнения или приостановления другой Стороной исполнения своих обязательств, может потребовать от Стороны, ставшей объектом действия обстоятельств непреодолимой силы, документ, подтверждающий масштабы произошедших событий.
- 7.3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств исполнение обязательств по настоящему Договору отодвигается на срок действия таких обстоятельств.
- 7.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, продолжающихся более трех месяцев, каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор после взаиморасчетов по фактически выполненным обязательствам.

## **8. Права и обязанности Сторон**

### **8.1. Оператор вправе:**

- 8.1.1. Приостановить оказание Абоненту Услуг в случае необходимости проведения профилактических и ремонтных работ в соответствии с условиями Соглашения об уровне сервиса, письменно уведомив Абонента о приостановлении оказания Услуг в связи с проведением профилактических или ремонтных работ не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения таковых работ.
- 8.1.2. Прекратить оказание Абоненту Услуг в следующих случаях:
  - 8.1.2.1. Абонентом нарушается порядок оплаты Услуг;
  - 8.1.2.2. Оператором получено соответствующее указание о прекращении оказания Услуг Абоненту со стороны какого-либо государственного регулирующего или иного компетентного органа;
  - 8.1.2.3. Абонентом осуществляются действия, направленные на ограничение или блокирование доступа других Абонентов к Услугам Оператора;
  - 8.1.2.4. Абонентом осуществляются попытки несанкционированного доступа к информационным ресурсам Оператора;
  - 8.1.2.5. Абонентом осуществляется пересылка, публикация, передача, воспроизведение и распространение информации, пересылка, публикация, передача, воспроизведение и распространение которой запрещены законодательством Российской Федерации и нормами международного права, а также информации, пересылка, публикация, передача, воспроизведение и распространение которой противоречит нормам морали и ущемляет права и законные интересы третьих лиц;
  - 8.1.2.6. Абонентом осуществляется публикация или распространение программного обеспечения, которое содержит в себе коды компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
  - 8.1.2.7. Услуги, оказываемые Абоненту Оператором, используются Абонентом для осуществления действий, нарушающих авторские или смежные права третьих лиц;
  - 8.1.2.8. Услуги, оказываемые Абоненту Оператором, используются Абонентом для массовой рассылки электронных сообщений как коммерческого, так и некоммерческого содержания, в случае, если рассылка осуществляется без предварительного согласия адресатов на получение данных сообщений (СПАМ), а также в тех случаях, когда с помощью такой рассылки, осуществляемой третьими лицами, осуществляется распространение рекламы товаров, работ, Услуг Абонента или информационного ресурса Абонента;
  - 8.1.2.9. Абонентом нарушаются принадлежащие Оператору авторские права на программу (программы) для ЭВМ, использование которой (которых) осуществляется Абонентом на основании договора с Оператором.
- 8.1.3. В случае прекращения оказания Услуг возобновить оказание Услуг только с момента выполнения Абонентом требований Оператора по устранению обстоятельств, указанных в п. 8.1.2 настоящего Договора;
- 8.1.4. Требовать выполнения Абонентом всех его обязательств по настоящему Договору, включая обязательства по оплате, в том числе в периоды приостановления или прекращения оказания Услуг;
- 8.1.5. В случае просрочки в оплате Услуг требовать от Абонента уплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одной десятой) процента от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 20% (двадцати) процентов от просроченного платежа.

### **8.2. Абонент вправе:**

- 8.2.1. Требовать от Оператора предоставления Услуг надлежащего качества в соответствии с условиями Соглашения об уровне сервиса;
- 8.2.2. Контролировать процесс оказания Оператором Услуг по настоящему Договору, не вмешиваясь в производственную и хозяйственную деятельность Оператора.

### **8.3. Оператор обязуется:**

- 8.3.1. Приступить к оказанию Периодических услуг на следующий рабочий день с даты поступления денежных средств согласно п. 4.6. настоящего Договора.

8.3.2. Приостановить оказание Услуг при получении со стороны ответственного представителя Абонента указания на приостановление оказания Услуг;

8.4. Абонент обязуется:

8.4.1. Своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги, оказываемые ему Оператором;

8.4.2. Предоставлять Оператору указания на приостановление оказания Услуг в письменном виде в срок не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до желаемого момента приостановления Услуг;

## 9. Порядок разрешения споров

9.1. По всем вопросам, не нашедшим своего решения в условиях настоящего Договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений Сторон по нему, затрагивающих имущественные интересы и деловую репутацию Сторон по Договору, имея в виду необходимость защиты их охраняемых законом прав и интересов, Стороны будут руководствоваться нормами и положениями действующего законодательства Российской Федерации.

9.2. Стороны соглашаются, что все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения, признания недействительным (ничтожным) или незаключенным, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Ижевска в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## 10. Конфиденциальность

10.1. Каждая из Сторон сохраняет в тайне всю конфиденциальную информацию, раскрытую ей другой Стороной. Конфиденциальность распространяется, в том числе на любую информацию, полученную Сторонами друг от друга в письменном или электронном виде в процессе деятельности, в соответствии с настоящим Договором, и содержащую сведения об организационной структуре, документах и материалах по исполнению настоящего Договора, коммерческих аспектах настоящего Договора, о рыночных и технических планах развития и другие сведения, являющиеся исключительно конфиденциальной информацией Сторон.

10.2. Нарушением конфиденциальности не являются следующие случаи:

- разглашение информации, на которое получено письменное разрешение другой Стороны;
- разглашение информации по законному требованию компетентных государственных органов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации либо по решению компетентного суда;
- разглашение информации финансовым или профессиональным советникам разглашающей Стороны при условии, что они берут на себя обязательство по сохранению конфиденциальности данной информации;
- предоставление информации о деятельности Абонента контролирующим органам на основании законодательства Российской Федерации;
- предоставления справочной информации о деятельности Абонента третьим лицам и сервисам.

10.3. Стороны обязуются использовать предоставленную друг другу информацию исключительно в интересах выполнения обязательств по настоящему Договору, а не во вред другой Стороне.

10.4. Конфиденциальность информации сохраняется обеими Сторонами после окончания срока действия или расторжения настоящего Договора в течение 24 (двадцати четырех) календарных месяцев.

## 11. Особые условия

11.1. Подписывая настоящий Договор, Абонент подтверждает, что у него есть доступ в сеть Интернет и возможность отправлять и принимать сообщения электронной почты.

11.2. Обмен электронными сообщениями, отправленными Сторонами друг другу по электронной почте (Оператором с адреса электронной почты [support@avibus.pro](mailto:support@avibus.pro) и Абонентом с адреса электронной почты, указанного при заключении настоящего Договора), признается Сторонами обменом документами.

11.3. Электронные сообщения, направленные Абонентом с адресов электронной почты, отличных от указанного при заключении настоящего Договора, не рассматриваются Оператором, и ответы на такие сообщения не даются.

11.4. Электронное сообщение считается полученным с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно, с момента поступления электронного сообщения на почтовый сервер, используемый Стороной-адресатом для получения электронной почты.

11.5. Любые файлы, вложенные в электронное сообщение (attachments) являются неотъемлемой частью данного электронного сообщения.

- 11.6. В соответствии с п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса РФ, Стороны договорились, что при заключении, исполнении, изменении, прекращении настоящего Договора, а также при подписании иных документов, которые могут потребоваться для урегулирования гражданских правоотношений Сторон, возникающих из настоящего Договора, допускается использование подписей представителей Сторон, а также их печатей, с помощью средств факсимильной связи, механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи руководителей и печатей организаций. Стороны подтверждают, что приложения к Договору, подписанные и оформленные указанным в настоящем пункте способом, имеют юридическую силу и обязательны для исполнения Сторонами.
- 11.7. Оператор вправе передать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам, уведомив об этом Абонента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты их передачи. Абонент, не представивший возражений в указанный в уведомлении срок, считается давшим согласие на переход прав и обязанностей Оператора по настоящему Договору третьему лицу.
- 11.8. Местом осуществления деятельности Оператора и местом оказания Услуг является Российская Федерация.
- 11.9. Сохранение или наличие в видеопамяти и в оперативной памяти компьютера Абонента аудиовизуальных отображений программы для ЭВМ, которые согласно ст. 1261 ГК РФ относятся к понятию программы для ЭВМ, не может быть признано использованием программы для ЭВМ в силу временного характера такого хранения (подпункт 1 пункта 2 ст. 1270 ГК РФ).

## **12. Срок действия, порядок изменения и расторжения Договора**

- 12.1. Договор вступает в силу с момента осуществления Абонентом полного и безоговорочного акцепта Договора и действует минимум 1(один) месяц до полного исполнения обязательств.
- 12.2. Договор продлевается на каждый последующий месяц, если до конца срока, указанного в п. 13.1. настоящего Договора ни одна из Сторон не направит другой Стороне намерение прекратить действие Договора.
- 12.3. Любые изменения или дополнения условий настоящего Договора и входящих в его состав Приложений должны оформляться в виде Дополнительных соглашений к настоящему Договору, подписываемыми уполномоченными представителями Сторон.
- 12.4. В случае изменения реквизитов Оператора, указываемых в разделе 15 настоящего Договора, Оператор должен письменно уведомить об этом другую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня вступления в силу соответствующих изменений.
- 12.5. В случае изменений реквизитов, которые представляют собой контактную информацию одной из Сторон (адрес для корреспонденции, контактный телефон, факс, адрес электронной почты), указываемую в разделе 15 настоящего Договора, письменное уведомление об изменениях должно быть направлено в адрес другой Стороны не менее чем за 3 (три) рабочих дня до наступления соответствующих изменений. В противном случае все сообщения, независимо от типа их носителя, направленные любой из Сторон другой Стороне по именуемой у нее контактной информации другой Стороны, считаются направленными должным образом.
- 12.6. Настоящий Договор может быть расторгнут:
- 12.6.1. в одностороннем внесудебном порядке любой из Сторон при условии уведомления другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора;
- 12.6.2. в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 12.7. За исключением случаев, указанных в п. 8.1.2 настоящего Договора, после расторжения настоящего Договора денежные средства, перечисленные Абонентом Оператору в счет предоплаты Периодических Услуг Оператора, возвращаются Абоненту на указанный им банковский счет на основании письменного заявления Абонента в форме документа на бумажном носителе. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения настоящего Договора от Абонента не поступит заявления о возврате денежных средств, данные средства Абоненту не возвращаются.
- 12.8. После расторжения настоящего Договора денежные средства, перечисленные Абонентом Оператору в счет предоплаты Периодических Услуг Оператора, не возвращаются Абоненту в случае, если настоящий Договор был расторгнут по причине нарушения Абонентом условий настоящего Договора, а также в случаях, указанных в п. 8.2

## **13. Приложения**

Приложение №1 – Соглашение об уровне сервиса.

## **14. Реквизиты оператора**

ООО «ИТТ»

ИНН/КПП: 1833057589/183101001

Юридический адрес: 426057, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Свободы, д. 173, пом. 2-19

Фактический адрес: 426011, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Свободы, д. 173а, 6 этаж

Почтовый адрес: 426011, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Свободы, д. 173а, 6 этаж

Телефон: +7 (3412) 655-209, факс: +7 (3412) 655-209

E-mail: support@avibus.pro

Банковские реквизиты: р/с: 407 028 101 290 2000 0121, к/с: 301 018 102 000 0000 0824,

Банк: Филиал «Нижегородский» АО «АЛЬФА-БАНК», БИК: 042202824

**Директор ООО «ИТТ» Соловьев С.В.**

## Соглашение об уровне сервиса

г. Ижевск

редакция «26» января 2016 г.

### 1. Термины и определения

- 1.1. **«Сервис»** – любая Периодическая Услуга, предоставляемая Абоненту Оператором, в отношении которой применимо данное Соглашение об уровне сервиса.
- «Сообщение»** – информация, отправляемая Абонентом в адрес Оператора согласно определенным в данном Приложении правилам.
- «Пользователь»** – сотрудник организации Абонента, входящий в список контактных лиц, Сообщения от которых регистрируются в учетной системе Оператора.
- «HelpDesk»** – учетная система Оператора, предназначенная для регистрации, обработки и хранения Сообщений Пользователей, а также для осуществления обратной связи с Пользователями.
- «Прерывание»** – вызванное некоей проблемой любое понижение качества Сервиса или перерыв в предоставлении Сервиса, о которых Пользователь уведомил Оператора, направив соответствующее Сообщение.
- «Неисправность»** – Прерывание, произошедшее по вине Оператора, или вызванное проблемой, находящейся в зоне ответственности Оператора.
- «Инцидент»** – ситуация, регистрируемая Оператором в HelpDesk в момент поступления уведомления о Прерывании от Пользователя.
- «Инициатор»** – Пользователь, направивший в адрес Оператора уведомление о Прерывании.
- «Таймер»** – счетчик, подсчитывающий количество времени с момента регистрации Инцидента, до момента устранения Прерывания.
- «Расчетный период»** – период времени, по которому регулярно рассчитывается показатель доступности Сервиса.
- «Заявка»** – Сообщение, которое содержит в себе просьбу на изменение параметров Сервиса или выполнение работ, не связанных с устранением Прерываний.

### 2. Общие положения

- 2.1. Настоящее соглашение является Приложением к Договору, определяет гарантированный уровень качества Сервиса и описывает последовательность действий по урегулированию проблем и право Абонента требовать возмещения, если Оператор не соблюдает гарантированный уровень Сервиса.
- 2.2. Соглашение применимо к Периодическим Услугам. Управление Периодической Услугой осуществляется путем отправки Абонентом Заявок в адрес Оператора.

### 3. Зоны ответственности

- 3.1. В зоне ответственности Оператора находится:
- инженерная инфраструктура Дата-центра (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.);
  - сетевое оборудование, расположенное в Дата-центре;
  - каналы связи между сетевым оборудованием, расположенным в Дата-центре, и сетью Интернет;
  - информационная безопасность обмена данными между сетевым оборудованием, расположенным в Дата-центре, и сетью Интернет;
  - серверное оборудование, расположенное в Дата-центре;
  - системы резервного копирования и восстановления данных;
  - системное программное обеспечение.
- 3.2. Если иное не предусмотрено Приложениями к Договору, согласно которым Оператор возлагает на себя дополнительную ответственность, в зоне ответственности Абонента находится:
- компьютеры и периферийные устройства, используемые для получения Периодических Услуг, а также исполняемое на них программное обеспечение;
  - канал связи между сетевым оборудованием, над которым у Абонента есть контроль, и сетью Интернет.

### 4. Мониторинг

- 4.1. Оператор осуществляет автоматический мониторинг работоспособности серверных, сетевых, программных, технологических ресурсов, предоставляемых во временное пользование Абоненту.



- 4.2. Мониторинг осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса».

## **5. Обработка Инцидентов**

- 5.1. При обнаружении Абонентом любого понижения качества Сервиса или перерыва в предоставлении Сервиса, Абонент имеет право направить в адрес Оператора уведомление о Прерывании. Уведомление о Прерывании может быть направлено Оператору только Пользователями, входящими в список контактных лиц указанных при заключении Договора, и только по инструментам для связи, указанным в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса».
- 5.2. Все коммуникации с Оператором должны осуществляться на русском языке.
- 5.3. По факту отправки Оператору уведомления о Прерывании Инициатор обязан иметь возможность предоставить Оператору следующую информацию:
- Ф.И.О.;
  - наименование организации Абонента, от имени которого Инициатор выступает с уведомлением;
  - контактный телефон, по которому Оператор сможет осуществить немедленный контакт;
  - краткое описание ситуации, трактуемой Инициатором, как Прерывание.
- 5.4. Прерывание не считается Неисправностью, если оно было вызвано:
- проведением Оператором плановых профилактических работ;
  - сбоями в работе элементов, не входящих в зону ответственности Оператора;
  - виновным действием или бездействием Абонента или третьей стороны;
  - используемым Абонентом или третьей стороной оборудованием, программным обеспечением или технологиями;
  - действием обстоятельств непреодолимой силы или внешних факторов, которые Оператор не в силах предотвратить разумными мерами.
- 5.5. По факту получения уведомления о Прерывании Оператор обязуется зарегистрировать в HelpDesk Инцидент и запустить Таймер. При этом Инициатор несет ответственность за то, что уведомление не содержит каких-либо значимых упущений или ошибок. В течение 2 (двух) часов на основании полученной от Инициатора информации Оператор обязуется выявить причины и понять, является ли предмет уведомления Неисправностью.
- 5.6. В случае если будет установлено, что Прерывание не является Неисправностью, Инцидент будет закрыт, а Инициатор получит соответствующее уведомление. В противном случае будет определено, что Абонент имеет право на компенсацию в соответствии с гарантированным уровнем доступности Сервиса, а Оператор обязан принять все возможные меры для скорейшего устранения причин Неисправности.
- 5.7. Однако если будет выявлено, что информация, необходимая для устранения причин Неисправности, не была предоставлена Инициатором, Оператор будет вынужден отправить Инициатору встречное обращение с запросом недостающей информации, приостановив Таймер до момента её получения.
- 5.8. После устранения причин Неисправности Оператор останавливает Таймер и уведомляет Инициатора о том, что Инцидент будет закрыт. Если в течение 2 (двух) часов Инициатор не предоставит мотивированных возражений или явно сообщит об устранении Прерывания, Оператор закроет Инцидент, и последующие обращения Пользователей, в том числе Инициатора закрытого Инцидента, будут рассматриваться Оператором как новые уведомления о Прерывании.
- 5.9. В случае если система мониторинга автоматически уведомит Оператора о существовании проблемы, которая может привести к Прерыванию, или о самом Прерывании, Оператор в течение срока, указанного в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», самостоятельно определяет, может ли Прерывание явиться Неисправностью. Если будет определено, что обнаруженная проблема может привести к Неисправности, Оператор обязуется самостоятельно ликвидировать данную проблему.

## **6. Фактическая недоступность Сервиса**

- 6.1. Фактическая недоступность Сервиса в Расчетном периоде, равном значению, указанному в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», определяется временем, в течение которого Сервис был недоступен.
- 6.2. Сервис считается недоступным:
- с момента поступления Оператору от системы мониторинга первого оповещения о существовании проблемы и до получения последующего первого оповещения о ликвидации проблемы, но только в отношении проблем, которые привели к Неисправности.
  - в течение времени согласно Таймеру для Инцидентов, предметом которых является Неисправность;
- 6.3. Сервис считается доступным в случаях:
- проведения Оператором плановых профилактических работ;
  - отсутствия сообщений от системы мониторинга;

- поступления от системы мониторинга сообщений типа «Предупреждение»;
- возникновения Прерываний, не явившихся Неисправностями.

## **7. Профилактические работы и обновления программного обеспечения**

- 7.1. При возникновении необходимости в проведении профилактических работ Оператор, согласно п. 7.1. Договора, заранее оповещает Абонента о проведении профилактических работ и времени, в течение которого оказание Услуги будет приостановлено.
- 7.2. Профилактические работы проводятся преимущественно во внерабочее время. Если планируемое время не устраивает Абонента, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Абонента.
- 7.3. Исключением являются обновления системы безопасности, обозначенные разработчиком программного обеспечения как «критические».
- 7.4. Время проведения плановых профилактических и ремонтных работ в Расчетном периоде не должно превышать значения, указанного в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса».

## **8. Порядок расчета и предоставления компенсаций**

- 8.1. Если фактическая недоступность Сервиса в Расчетном периоде, продолжительность которого указана в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», превысила значение, указанное в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», Абонент имеет право на компенсацию.
- 8.2. За каждый полный или неполный час (период 01 - 59 минут округляется до 1 (одного) часа) разницы значения фактической недоступности Сервиса и значения, указанного в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», Оператор компенсирует 2% от стоимости Услуги в Расчетном периоде (согласно счетам на оплату), но не более 50% в итоговом выражении, путем предоставления Абоненту скидки на оплату Услуг Оператора, эквивалентной размеру исчисленной компенсации.
- 8.3. Для получения компенсации Абонент имеет право в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания Расчетного периода направить Оператору требование о предоставлении компенсации с указанием будущего периода оказания Услуги, в котором Абонент желает получить соразмерную скидку на оплату.
- 8.4. Если Абонент не подает требование в указанном выше порядке, Абонент в безотзывном порядке отказывается от права требовать компенсацию, исчисленную по итогам Расчетного периода.

## **9. Контактные данные**

- 9.1. Список контактных лиц со Стороны Абонента может быть дополнен по запросу любого из контактных лиц Абонента, путем отправки электронного сообщения на адрес электронной почты Оператора, указанный как инструмент для связи в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», содержащего контактные данные лица, планируемого к внесению в список контактных лиц, а именно: ФИО, контактный адрес электронной почты и контактный телефон.

## **10. Порядок оформления Заявки**

- 10.1. Заявки должны быть направлены на адрес электронной почты Оператора, указанный в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», выполняются в сроки, указанные в разделе 11 «Параметры оказания Сервиса», и должны содержать максимально подробное описание необходимых изменений или работ.
- 10.2. Заявка, направленная Абонентом Оператору средствами телефонной связи, может быть принята Оператором к исполнению только в случае, если в течение 1 (одного) часа её содержимое будет продублировано Абонентом на адрес электронной почты Оператора.
- 10.3. Оператор оставляет за собой право не рассматривать Заявки, полученные от лиц, не входящих в список контактных лиц.

## **11. Параметры оказания Сервиса**

<i>Наименование параметра</i>	<i>Характеристики</i>
<b>Часы обслуживания</b>	
Рабочие дни	с 07:00 до 17:00 по московскому времени
Выходные дни	только для аварий – круглосуточно
Праздничные дни	только для аварий – круглосуточно

<b>Доступность Сервиса</b>	
Расчетный период	1 календарный месяц
Допустимая недоступность Сервиса в расчетный период	Не более 450 минут (гарантированная доступность в течение 99% времени)
<b>Профилактические и ремонтные работы</b>	
Продолжительность проведения	Не более 300 минут в месяц
Период проведения	с 23:00 до 05:00 по московскому времени
<b>Мониторинг</b>	
Параметры мониторинга	круглосуточно, периодичность сбора данных – каждые 15 мин.
Срок определения причин возникновения Прерывания	2 часа
<b>Инструменты для связи с Оператором</b>	
Электронная почта	support@avibus.pro
Телефон технической поддержки	+7 (3412) 655-209 добавочный 3
<b>Заявки</b>	
Электронная почта для Заявок	support@avibus.pro
Телефон отдела по работе с клиентами	+7 (3412) 655-209
Время реакции на Заявку	2 часа в рабочее время

**Директор Оператора ООО «ИТТ» Соловьев Сергей Владимирович**