

УТВЕРЖДАЮ:

09.01.2017

Директор ООО «РусКом Плюс»



Ионов Н.И.

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «РУСКОМ ПЛЮС»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет особенности оказания ООО «РусКом Плюс» услуг:

- по обслуживанию персональных компьютеров и серверов,
- по предоставлению во временное пользование виртуального выделенного сервера (VDS),
- по предоставлению во временное пользование выделенного сервера (DS),
- по размещению веб-сайта или иного ресурса Заказчика на оборудовании Исполнителя (хостинг),
- по размещению оборудования (сервера) Заказчика на технологической площадке Исполнителя (collocation)

### 2. Определение терминов

- 2.1. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, заключившее возмездный договор с Исполнителем на оказание услуг, предусмотренных п.1.1. настоящего Регламента.
- 2.2. **Абонентская плата** — зафиксированный в договоре в соответствии с Прейскурантом Исполнителя ежемесячный платеж, взимаемый с Заказчика.
- 2.3. **Виртуальный выделенный сервер /VDS (Virtual Dedicated Server)** — виртуальная машина (программный комплекс), эмулирующая работу отдельного физического сервера.
- 2.4. **Вредоносное программное обеспечение** — программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Заказчика и третьих лиц, предназначенное для получения несанкционированного доступа к вычислительным и информационным ресурсам, хранимым на ПК, с целью их использования или причинения вреда (нанесения ущерба) владельцу информации, путём копирования, искажения, удаления или подмены информации.
- 2.5. **Дополнительная услуга** — услуга, оказываемая дополнительно к основной услуге.
- 2.6. **Лицевой счет** — запись в расчётно-информационной системе Исполнителя, создаваемая при регистрации Заказчика и учитывающая поступление от него денежных средств, и потребление Заказчиком услуг Исполнителя (расходование денежных средств).
- 2.7. **Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «РусКом Плюс».
- 2.8. **Конфиденциальная информация** — означает всю информацию, не являющуюся общедоступной, предоставляемую одной Стороной другой Стороне в связи с Договором, за исключением той информации, которую Стороны определяют, как не являющуюся конфиденциальной.
- 2.9. **Отчетный период** — календарный месяц, в котором Услуги оказываются Заказчику.
- 2.10. **Оператор связи** – юридическое или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя и оказывающее услуги связи (на основании соответствующих лицензий) компании ООО «РусКом Плюс» и его клиентам по договорам на оказание услуг, предусмотренных п. 1.1. настоящего Регламента.
- 2.11. **Подключение Услуги** — включает оказание услуг по монтажу Оборудования Заказчика в ЦОД и подключению Оборудования к электрическим сетям и сетям передачи данных Оператора связи согласно Разделу 8 настоящего Регламента.
- 2.12. **Плата за оказываемые услуги** — платеж, взимаемый с Заказчика исходя из реального объема потреблённой им услуги.
- 2.13. **Персональный компьютер (ПК)** – настольная микро-ЭВМ, имеющая эксплуатационные характеристики бытового прибора и универсальные функциональные возможности, используемая как средство доступа в информационные сети.
- 2.14. **Серверное оборудование** — оборудование (серверы, серверные стойки, коммутационные устройства, и т.п.) принадлежащее Заказчику на правах собственности или аренды, принятое Исполнителем для оказания услуг по размещению оборудования на его технической площадке (в центре обработки данных – ЦОДе).
- 2.15. **Спам** — телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное Заказчику без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого

сообщения, в том числе ввиду указания в нём несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

- 2.16. **Технические условия эксплуатации** – это технические условия, при которых обеспечивается обслуживание Заказчика с заданным качеством при передаче им любых видов информации, для которых данная сеть предназначена. Указанные условия достигаются комплексом организационных и технических мероприятий со стороны Исполнителя по поддержанию оборудования Заказчика в надлежащем состоянии.
- 2.17. **Услуга по размещению серверного оборудования на технической площадке Исполнителя / Colocation** — предоставление Заказчику в аренду, в виде пользования, технических ресурсов (стойки или места в стойках), принадлежащих Исполнителю, для размещения Оборудования Заказчика в ЦОД, с целью обеспечения информационного обмена между Оборудованием Заказчика и иными лицами через сеть Интернет, а также обеспечение сохранности и функционирования Оборудования Заказчика.
- 2.18. **Центр обработки данных (ЦОД)** – это специализированная техническая площадка Исполнителя для размещения серверного и сетевого оборудования Заказчика с возможностью подключения последнего к каналам сети Интернет. Указанная площадка представляет собой помещение Исполнителя оснащенное устройствами заземления и бесперебойного питания, а также системой кондиционирования.
- 2.19. **Юнит** — единица измерения высоты оборудования, устанавливаемого в 19 дюймовую стойку. Высота одного юнита 44,45 мм

### 3. Порядок заключения договора об оказании услуг.

- 3.1. Услуги оказываются Исполнителем на основании договора с Заказчиком.
- 3.2. Перед заключением договора Заказчику необходимо внимательно ознакомиться с договором об оказании услуг, настоящим Регламентом, условиями проводимых Исполнителем акций и условиями выбранных им из Прейскуранта услуг. Заключение договора подразумевает согласие Заказчика со всеми положениями договора, проводимых акций и настоящего Регламента.
- 3.3. Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Заказчику.
- 3.4. Для заключения договора:
  - гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
  - представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
  - индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
- 3.5. Заказчик может пользоваться услугами Исполнителя только после подписания договора и Регламента, внесения им предусмотренных договором и Прейскурантом платежей в адрес Исполнителя.

### 4. Обязанности Исполнителя

- 4.1. Обеспечить оказание услуг Заказчику, обусловленных заключенным с ним договором.
- 4.2. вести учёт услуг, оказанных Заказчику, в расчётно-информационной системе.
- 4.3. публиковать официальные сообщения, связанные с оказанием услуг Заказчикам, изменением стоимости, порядка оказания услуг, условий проводимых акций, изменении или введении новых услуг, на вебсайте Исполнителя (<https://rk1.ru>).
- 4.4. В случае аварийного отключения электричества обеспечить работу Оборудования Заказчика в течение 15 (пятнадцати) минут с момента отключения электричества. Не являются перерывами в оказании услуги не подлежат никакой компенсации со стороны Исполнителя перерывы, вызванные неполадками в оборудовании Заказчика или третьих лиц.
- 4.5. По письменным заявкам Заказчика оказывать за отдельную плату разовые услуги, связанные с обслуживанием, настройкой и ремонтом оборудования.

### 5. Права Исполнителя

- 5.1. В одностороннем порядке вносить изменения в стоимость оказания услуг (изменять стоимость оказания услуг в прейскуранте цен), в условия проводимых акций и порядок оказания услуг, в настоящий Регламент при условии публикации информации об изменениях в порядке, предусмотренном п. 4.3. настоящего Регламента. Дополнительное согласование с Заказчиком опубликованных Исполнителем изменений не требуется. В случае несогласия Заказчика с указанными изменениями он вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора путем направления в адрес Исполнителя письменного заявления. Продолжение пользования услугами Исполнителя по истечении 10 дней с момента уведомления рассматривается как согласие Заказчика с изменениями.
- 5.2. временно приостанавливать или ограничить оказание услуг Заказчику в случае нарушения им требований, предусмотренных договором, настоящим Регламентом, а также в случаях, установленных действующим законодательством, в том числе срока оплаты оказанных услуг, до момента устранения нарушения.
- 5.3. Исполнитель вправе прервать оказание услуг, предусмотренных п. 1.1. настоящего Регламента путем временного отключения Серверного оборудования Заказчика от сети электропитания и доступа к сети

Интернет для проведения необходимых плановых и ремонтных работ заблаговременно уведомив Заказчика (за 24 часа до отключения) о предстоящем отключении. Продолжительность такого перерыва в предоставлении услуг рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации Исполнителем начала перерыва и временем завершения работ Исполнителем, являющихся причиной указанного перерыва. Указанные плановые и ремонтные работы проводятся на срок не более 24 (двадцати четырех) часов. Такие случаи не будут считаться перерывами в оказании услуг при условии заблаговременного уведомления о них Заказчика в порядке, установленном п. 4.3. настоящего Регламента. Исполнитель не отвечает за свои и перерывы в оказании услуг на срок более 24 (двадцати четырех часов), происходящих по причине отказа оборудования Оператора.

- 5.4. В случае расторжения договора, удерживать Оборудование Заказчика до момента полного исполнения обязательства по оплате, но не более 6 (шести) месяцев с момента возникновения задолженности.
- 5.5. В случае если Заказчик не произвел оплату за услуги, предоставляемые в рамках договора Исполнитель имеет право начиная с 3 (третьего) месяца с момента возникновения задолженности, требовать оплаты штрафа в размере 10 000 (десять тысяч рублей) в месяц. В случае, если обязательство Заказчика по оплате возникшей задолженности по договору не выполнено в течение 6 (шести) месяцев, Исполнитель после истечения указанного срока имеет право изъять и реализовать оборудование Заказчика в полном объеме в счет погашения задолженности по настоящему договору при этом Исполнитель не гарантирует сохранение информации, размещенной на оборудовании Заказчика.
- 5.6. осуществлять ограничение скорости доступа к сети Интернет в случае использования Заказчиком более 30% дневного объема услуг на максимально высоких скоростях – не менее 80% мощности предоставляемого канала со стороны Исполнителя;
- 5.7. осуществлять ограничение отдельных действий Заказчика, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи и оборудования Исполнителя.
- 5.8. производить массовую рассылку электронных сообщений (в т.ч. SMS – сообщений) своим Заказчикам, связанных с оказанием им услуг;
- 5.9. модернизировать сеть связи и производить в ней технические и/или иные изменения, влияющие на пользование услугами Исполнителя, прибегая к временному ограничению или прекращению оказания услуг Заказчикам в соответствии с п. 5.3. Регламента.
- 5.10. Имеет право передавать персональные данные Заказчика третьим лицам в следующих случаях:
  - 5.10.1. по требованию уполномоченных органов в соответствии с действующим законодательством РФ;
  - 5.10.2. в случае перевода долга к новому кредитору (Перемена лиц в обязательстве);
  - 5.10.3. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ
  - 5.10.4. в одностороннем порядке расторгнуть договоры, предусмотренные п. 1.1. настоящего Регламента с предварительным уведомлением Заказчика за 1 (один) календарный месяц до фактического расторжения.
- 5.11. В рамках оказания услуг по договорам на предоставление во временное пользование виртуального выделенного сервера (VDS), Исполнителем осуществляется резервное копирование данных Клиента, за исключением сообщений электронной почты и лог-файлов Клиента. При этом резервное копирование данных Клиента осуществляется Исполнителем в сроки и периоды, устанавливаемые Исполнителем самостоятельно, если иное не предусмотрено подключенными Клиентом Услугами. Исполнитель не обязуется (если это не предусмотрено договором с Заказчиком) осуществлять резервное копирование виртуальных выделенных серверов, так как выделенный сервер находится в зоне ответственности Заказчика и Заказчик сам определяет степень критичности данных, а так же обеспечивает необходимые мероприятия по резервному копированию данных.

## 6. Обязанности Заказчика

- 6.1. Заказчик своими силами и за свой счет обязуется произвести доставку Серверного оборудования в заранее согласованные с Исполнителем сроки по адресу местонахождения ЦОДа: г. Екатеринбург, ул. Щорса, 7. Заказчик обеспечивает необходимые условия для проверки комплектации и работоспособности Серверного оборудования со стороны Исполнителя.
- 6.2. до заключения договора с Исполнителем необходимо внимательно ознакомиться с договором об оказании услуг, настоящим Регламентом, условиями проводимых Исполнителем акций и условиями выбранных им из Прейскуранта услуг.
- 6.3. Соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности при нахождении представителей Заказчика в ЦОД.
- 6.4. Предоставлять Исполнителю по его требованию в согласованные сроки все необходимые для оказания Исполнителем услуг материалы, документы и сведения, не составляющие коммерческую тайну.
- 6.5. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя, в порядке и размере, установленном договором и Регламентом.
- 6.6. Контролировать наличие денежных средств на своем лицевом счете и своевременно пополнять его, не допуская обнуления или отрицательного значения баланса своего лицевого счета, если иное не предусмотрено договором между сторонами.
- 6.7. Незамедлительно извещать Исполнителя непосредственно или по телефонам, указанным на сайте Исполнителя, обо всех случаях аварийных ситуаций, возникших в ЦОД и/или вероятно угрожающих предоставлению услуг, извещать Исполнителя о фактах ненадлежащего выполнения услуг представителями

Исполнителя, а также о перерывах в оказании услуг, о которых Заказчик не был проинформирован согласно п. 5.3. настоящего Регламента.

- 6.8. Ежедневно знакомиться с официальной информацией Исполнителя, связанной с обслуживанием Заказчиков, изменением условий и порядка оказания услуг, изменением стоимости услуг, и публикуемой им на вебсайте <https://rk1.ru>.
- 6.9. Обеспечить конфиденциальность (неразглашение) своих сетевых реквизитов.
- 6.10. Незамедлительно сообщать Исполнителю письменно об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения Заказчика, кроме того, в срок не позднее пяти рабочих дней — обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса для выставления счёта и письменных уведомлений, адреса электронной почты, контактных номеров телефонов и факсов.
- 6.11. Использовать для получения услуг оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям, самостоятельно настраивать его, а также за свой счёт содержать его в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации этого оборудования, гарантировать Заказчику, что сетевое и серверное оборудование находится в рабочем состоянии, отвечает техническим требованиям и требованиям по электробезопасности, подтверждает, что на указанное оборудование имеется соответствующее разрешение на эксплуатацию на территории Российской Федерации (сертификат электробезопасности, сертификат соответствия Министерства информационных технологий и связи РФ и т.д.).
- 6.12. Предпринимать самостоятельные меры по защите Оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения;
- 6.13. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения;
- 6.14. Сообщить Исполнителю свой адрес электронной почты для отправки на него счетов на оплату услуг по договору и уведомлений, связанных с оказанием услуг. Стороны предусмотрели, что документы, которыми они будут обмениваться в процессе выполнения Договора, переданные по электронной почте имеют юридическую силу. Адреса электронной почты Заказчика и Исполнителя, по которым допускается обмен документами, имеющими юридическую силу указаны в договоре, запросы и ответы по иным каналам связи не являются официальными и рассматриваются только как средство личного общения;
- 6.15. Назначить со своей стороны Уполномоченного представителя, имеющего право на доступ к размещенному у Исполнителя сетевому и серверному оборудованию для целей обеспечения работоспособности Оборудования Заказчика, устранения возникших неисправностей, установления и обновления на нем лицензионного программного обеспечения, на запрос доступа к оборудованию Заказчика через KVM, а также на изъятие принадлежащего Заказчику Серверного оборудования в случае расторжения договора с Исполнителем. Указанное представительство оформляется в письменном виде путем заполнения приложения № 4 к договору на оказание услуг.
- 6.16. В случае добавления, исключения или замены лица, осуществляющего представительство интересов Заказчика для целей, предусмотренных п. 6.15. Регламента Заказчик за 3 (за три дня) до визита представителя на технологическую площадку Исполнителя обязуется путем отправки электронного сообщения по почте, указанной в договоре проинформировать Исполнителя о предстоящих изменениях.
- 6.17. Использовать услуги Исполнителя только в соответствии с законодательством Российской Федерации и не переносить на Исполнителя ответственность за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком или третьей Стороной в ходе использования Заказчиком услуг Исполнителя.
- 6.18. В случае окончания/расторжения договора на оказание услуг по основаниям, предусмотренным договором и Настоящим регламентом, Заказчик обязан забрать свое Оборудование с территории ЦОДа не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента оплаты за фактически оказанные и подписания акта приема-возврата оборудования с учетом п. 6.5, 13.2 настоящего Регламента. В случае нарушения этого требования, Исполнитель вправе взимать с Заказчика пени за хранение оборудования Заказчика в размере 1/30 стоимости размещения указанного оборудования Заказчика (из расчета последней стоимости размещения оборудования у Исполнителя) за каждый день нарушения требования о возврате оборудования.

## 7. Права Заказчика

- 7.1. Пользоваться услугами Исполнителя по собственному усмотрению и в любых целях, кроме запрещенных действующим законодательством РФ, не нарушая при этом требований законодательства РФ, заключенного с Исполнителем договора, настоящего Регламента и права третьих лиц.
- 7.2. Требовать от Исполнителя оказания услуг в соответствии с настоящим Регламентом и заключенным с ним договором.
- 7.3. Приостановить пользование услугами Исполнителя при условии подачи Исполнителю заблаговременного (не позднее, чем за один рабочий день) заявления на адрес электронной почты, указанный в договоре и при условии отсутствия текущей задолженности за ранее оказанные Исполнителем услуги. При этом максимальный срок приостановления оказания услуг составляет 30 (тридцать) календарных дней.
- 7.4. Поменять выбранную ранее услугу путем подачи в адрес Исполнителя письменного заявления, которое становится неотъемлемой частью заключенного между Исполнителем и Заказчиком договора на оказание услуг, до 01-го числа расчетного периода. Заявление о смене услуги может быть подано Заказчиком лично в офисе. Указанное заявление принимается Исполнителем при условии отсутствия у Заказчика задолженности за ранее оказанные услуги (при положительном балансе его лицевого счета), а также — если данное условие предусмотрено Договором с Заказчиком.

- 7.5. Минимальным сроком действия выбранной Заказчиком услуги является 1 (один) календарный месяц.
- 7.6. В любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор в соответствии с правилами, предусмотренными п. 13.1 и 13.2 настоящего Регламента.

#### **8. Особенности предоставления услуг Исполнителем.**

- 8.1. Услуги по договорам указанным в п. 1.1. настоящего регламента осуществляются в два этапа, а именно: Первый этап – этап подключения услуг; Второй этап – этап оказания услуг.
- 8.2. **Этап подключения услуг.**
  - 8.2.1. Исполнитель вправе соразмерно продлевать сроки проведения этапа подключения Услуг в случае, если Заказчик не предоставил в согласованные сроки требуемые документы (п. 6.4. Регламента), необходимые Исполнителю для подключения Серверного оборудования Заказчика.
  - 8.2.2. Продолжительность этапа подключения Услуг, включающего в себя монтаж и подключение к коммутационным и силовым сетям Исполнителя Оборудования Заказчика, составляет не более 2 (двух) рабочих дней с даты подписания Сторонами акта приема-передачи Серверного оборудования
  - 8.2.3. В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения подключения Услуг Заказчик не направляет Исполнителю мотивированного отказа от принятия услуги, Услуга по размещению серверного оборудования считается принятой Заказчиком с даты, указанной в акте приема-передачи Серверного Оборудования.
  - 8.2.4. Подключение оборудования осуществляется к порту коммутатора Исполнителя по технологиям 100 Base-T витой парой 5 категории или 1000 Base-T витой парой 5 категории.
  - 8.2.5. Заказчику предоставляется в пользование 1 (один) выделенный IP-адрес, который закрепляется за Заказчиком на период действия Договора. По просьбе Заказчика последнему могут быть предоставлены дополнительные IP-адреса за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту цен Исполнителя на момент предоставления дополнительных IP-адресов. С момента передачи в пользование IP-адресов со стороны Исполнителя, Заказчик самостоятельно несет всю полноту ответственности за действия или бездействия, повлекшие как уголовную, так и гражданскую ответственность перед третьими лицами.
- 8.3. **Этап оказания услуг.**
  - 8.3.1. Датой начала этапа оказания услуг по размещению Серверного оборудования, является дата, подписания сторонами акта приема-передачи Серверного оборудования Заказчика.
  - 8.3.2. Исполнитель гарантирует предоставление по предварительному письменному требованию Заказчика (за 24 часа) возможность доступа к Оборудованию Заказчика для осмотра и/или проведения необходимых технических работ (ремонт, установка программного обеспечения и т.п.).
  - 8.3.3. Доступ специалистов Заказчика к Оборудованию предоставляемого в аренду осуществляется в присутствии уполномоченного представителя Исполнителя в рабочее время (понедельник-пятница с 9 до 18.00 по часовому поясу г. Екатеринбурга). В случае, если Заказчику необходим доступ к Оборудованию, предоставляемому в аренду в нерабочее время, то время доступа согласовывается с Исполнителем предварительно в письменной форме. Предоставление доступа к Оборудованию Заказчика осуществляется с применением правил п. 6.15. настоящего Регламента.

#### **9. Правила пользования услугой**

- 9.1. При пользовании услугами Исполнителя запрещается:
  - 9.1.1. распространение вредоносного программного обеспечения (вирусных программ или других компонентов, приравненных к ним);
  - 9.1.2. распространение спама;
  - 9.1.3. осуществлять самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Исполнителя, Интернет, включая уголовно наказуемые деяния (в частности, причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием, неправомерный доступ к компьютерной информации, создание, использование и распространение вредоносных программ для ПК, нарушение правил эксплуатации ПК, системы ПК или их сети), участие в botnet сетях и DDoS-атаках с Оборудования, размещенного у Исполнителя;
  - 9.1.4. нарушение авторских и/или иных охраняемых законом прав на информацию, представленную в сети Интернет;
  - 9.1.5. отправлять или делать доступной по сети Интернет третьим лицам любую информацию, распространение которой запрещено законодательством РФ или нормами международного права.
  - 9.1.6. нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные Исполнителем и/или владельцами этих ресурсов. Если Заказчик не согласен с правилами использования какого-либо ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования.
  - 9.1.7. несанкционированное сканирования Заказчиком любого диапазона IP-адресов;
  - 9.1.8. самовольное изменение IP/MAC -адреса сетевой карты Заказчика;
  - 9.1.9. фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть связи;
  - 9.1.10. передача на оборудование сети связи бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов.

- 9.2. если иное не предусмотрено заключенным между Исполнителем и Заказчиком договором, в стоимость услуг Исполнителя не входит обучение Заказчика навыкам работы на Оборудовании Заказчика в сети связи (включая сеть Интернет), настройка или диагностика Оборудования. Все дополнительные услуги оказываются Исполнителем за отдельную плату по письменному заявлению Заказчика и/или заключаемому между ними отдельному договору.

#### 10. Оплата услуг

- 10.1. Счёт, выставляемый Заказчику за оказанные услуги, является расчётным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Заказчика, и является безусловным подтверждением факта и объёма оказанных Исполнителем услуг в расчётном месяце.
- 10.1. если иное не предусмотрено договором с Заказчиком, расчётный период, за который выставляется счёт за оказание услуг, составляет один календарный месяц.
- 10.2. доставка счета осуществляется Исполнителем на электронный адрес Заказчика. Доставка счетов путем отправления корреспонденции по почте России или курьером осуществляется, если данная услуга предусмотрена договором с Заказчиком. Размер платы за услугу по доставке устанавливается Исполнителем самостоятельно. В случае наличия у Заказчика средств электронного документооборота доставка счетов, актов выполненных работ производится с их использованием.
- 10.3. заказчик может самостоятельно получить выставленный Исполнителем счёт за услуги, оказанные ему Заказчиком в отчётном месяце при личном обращении в офис Заказчика.
- 10.4. неполучение или задержка в получении счёта не является основанием для отказа Заказчика от оплаты услуг или основанием для отсрочки платежа.
- 10.5. информация о действующих услугах Исполнителя доступна Заказчикам в режиме реального времени на сайте Исполнителя (<https://rk1.ru>).
- 10.6. оплата услуг осуществляется путём безналичного расчёта в российских рублях.
- 10.7. моментом исполнения обязательства Заказчика по оплате услуг Исполнителя считается момент поступления денежных средств на расчётный счёт Заказчика.
- 10.8. оплата услуг производится посредством авансового платежа за отчетный период в соответствии с выбранной Заказчиком услугой.
- 10.9. в разделе «Назначение платежа» всех платёжных документов Заказчика обязательна ссылка на номер его договора с Исполнителем. В случае, если Заказчик имеет несколько лицевого счетов и назначение платежа Заказчиком не указано, Исполнитель вправе самостоятельно определить назначение платежа и направить поступившие от Заказчика денежные средства на погашение образовавшейся ранее задолженности Заказчика за услуги или учесть их в качестве аванса за услуги по любому из лицевых счетов Заказчика.
- 10.10. заказчик полностью ответственен за неразглашение и сохранность своих персональных сетевых реквизитов, необходимых для пользования услугами и служащих для идентификации Заказчика. Заказчик обязуется оплачивать все счета за услуги Исполнителя, вызванные действиями лиц, использовавших имя Заказчика, его Оборудование и предоставившие документы подтверждающие представительство интересов Заказчика.

#### 11. Ответственность сторон

- 11.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящим Регламентом и заключенным между сторонами договором.
- 11.2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их исполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. При этом к обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясения, наводнения, пожары, аварии на транспорте, мятежи, гражданские беспорядки, забастовки персонала Исполнителя, война и военные действия, публикация нормативных актов запрещающего характера; действия третьих лиц, повлекшие неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств по договору, в т.ч. все виды хищения оборудования Исполнителя.
- 11.3. Исполнитель не несёт ответственности за содержание информации, передаваемой и получаемой Заказчиком по сети связи. При передаче по сети Исполнителя конфиденциальной информации Заказчик должен предусмотреть собственные меры, обеспечивающие ограничение несанкционированного доступа к передаваемой информации.
- 11.4. Исполнитель не несет ответственности за нарушение функционирования Оборудования, если оно было вызвано объективными обстоятельствами, не зависящими от Исполнителя и/или связанных с ним третьих лиц, в следующих случаях, но не ограничиваясь:
- 11.4.1. Перебоями/плановыми перерывами в электропитании в порядке, предусмотренном п. 4.4, 5.3 Регламента;
- 11.4.2. Глобальными перебоями в работе российского и международного сегментов сети Интернет;
- 11.4.3. Сбоями систем маршрутизации, кроме сбоев в ЛВС Исполнителя;
- 11.4.4. Сбоями в распределенной системе доменных имен;
- 11.4.5. Действиями 3-х лиц – органов государственной власти, уполномоченных на проведение проверок, оперативно-розыскных мероприятий, в том числе, в случае изъятия указанными 3-ми лицами оборудования Заказчика из технологической площадки Исполнителя.

- 11.5. Исполнитель не дает гарантию того, что предлагаемое программное обеспечение или любые другие материалы, полученные Заказчиком через сеть Интернет, не содержат компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты.
- 11.6. Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику в результате использования или невозможности пользования услугами или понесенный им в результате ошибок, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в передаче данных и т.п. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду Заказчика при пользовании услугами.
- 11.7. Исполнитель не несет ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Заказчиком на оказание Услуг, предметом которых является оказание услуг связи, услуг хостинга и размещения виртуальных серверов Заказчиком таким третьим лицам.
- 11.8. Заказчик полностью ответственен за сохранность своих сетевых реквизитов и за убытки, которые могут возникнуть по причине их несанкционированного использования.
- 11.9. Исполнитель несет ответственность за повреждение Серверного оборудования Заказчика исключительно в тех случаях, когда оно явилось следствием умышленных действий сотрудников Исполнителя и/или уполномоченных им третьих лиц, а также результатом нарушения Исполнителем технических условий хранения и правил эксплуатации данного Серверного оборудования. Указанная в настоящем пункте ответственность Исполнителя наступает в случае доказанности виновных действий/бездействия Исполнителя в судебном порядке. В случае доказанности вины последнего в порче/уничтожении серверного оборудования Заказчика, Исполнитель возмещает причиненный ущерб в размере, не превышающем балансовую стоимость Серверного оборудования Заказчика на дату доказанности вины Исполнителя в судебном порядке.

## 12. Разрешение споров

- 12.1. Стороны принимают необходимые меры к урегулированию любых спорных вопросов путем переговоров.
- 12.2. претензии по работе Заказчика подаются и рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством РФ и/или договором.

## 13. Прочие условия

- 13.1. Договоры, заключаемые и урегулированные настоящим регламентом (п.1.1.) могут быть расторгнуты в любое время по письменному соглашению сторон.
- 13.2. действие договоров, урегулированных настоящим Регламентом между Заказчиком и Исполнителем может быть досрочно прекращено по инициативе Заказчика только после оплаты оказанных по договору услуг.
- 13.3. ничто в договоре не может быть интерпретировано как предоставление каких-либо прав на интеллектуальную собственность или как уступку прав на интеллектуальную собственность одной Стороны другой Стороне.
- 13.4. настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования его текста на вебсайте Исполнителя (<https://rk1.ru>).
- 13.5. изменения в настоящий Регламент вносятся на основании приказов руководителя Исполнителя и подлежат обязательному опубликованию на его вебсайте.  
Если по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента публикации изменений Заказчик не направил в адрес Исполнителя письменное уведомление об отказе от принятия изменений, они считаются принятыми Заказчиком.  
Если после вступления изменений в силу Заказчик продолжил пользование услугами Исполнителя, изменения считаются принятыми Заказчиком.
- 13.6. если в результате изменений в действующем законодательстве положения настоящего Регламента будут ему противоречить, действие указанных положений без ущерба остальным нормам Регламента прекращается.
- 13.7. настоящий Регламент размещается на вебсайте Исполнителя (<https://rk1.ru>).