**ДОГОВОР №\_\_\_\_**

**На предоставление виртуального хостинга и регистрации доменных имен**

г. Москва « » 2016 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Альфа Инфинити» (ИНН / КПП:

7743845586 / 774301001) в лице Пушкарева А.Ю., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор (далее «Договор») о нижеследующем:

Стороны в Договоре определяют технические и финансовые условия, между Заказчиком и Исполнителем, при предоставлении от Исполнителя Заказчику услуг по субаренде выделенных серверов и иных услуг, определенных на сайте Исполнителя. Отношения между сторонами при предоставлении услуг в случаях, которые не предусмотрены в настоящем договоре, регламентируются дополнительными условиями, с которыми можно ознакомиться в Интернете по адресу<http://www.jeto.ru/terms>, и которые Заказчик обязуется безоговорочно соблюдать при заключении настоящего договора.

Принимая условия настоящего Договора, Заказчик подтверждает согласие по обработке его персональных данных, указанных при регистрации в учетной системе, Исполнителем. Исполнитель гарантирует не передачу этих данных сторонним лицам, без согласия на то Заказчика.

Заказчик подтверждает его согласие на публикацию Исполнителем маркетинговой информации о работе по текущему Договору на его Сайте, при этом не подлежит публикации информация о составе и стоимости услуг по Договору.

#### 

#### 

#### **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Термин** | **Определение** |
| 1. | CMS | Программный комплекс, предоставляющий функции создания, редактирования, контроля и организации веб-страниц Сайта. |
| 2. | RAM | Оперативная память (ОЗУ), выделяемая на один аккаунт . |
| 3. | Домен | Область (ветвь) иерархического пространства доменных имен сети Интернет, которая обозначается уникальным доменным именем. |
| 4. | Логин | Уникальный для веб-сервера набор букв и цифр, необходимый для доступа в Панель управления, который в сочетании с Паролем служит идентификатором Заказчика. |
| 5. | Генеральные Партнеры Исполнителя | Общество с ограниченной ответственностью «Сеть дата-центров «Селектел», являющееся генеральным партнером по предоставлению услуг хостинга для ООО «Альфа Инфинити» на основании договора №2343-T от 14 мая 2015 г. и иные поставщики услуг связи, действующие на осоновании договорных отношений с ООО «Альфа Инфинити». |
| 6. | Генеральный тариф | Группа Тарифов, определенная Генеральными Партнерами Исполнителя для Исполнителя, которая гарантирует качество Тарифа для Заказчика. |
| 7. | Панель управления | Веб-интерфейс на веб-сервере Исполнителя (<http://jeto.ru>), предоставляемый Заказчику для управления Хостингом. |
| 8. | Пароль | Набор букв и цифр, необходимый для доступа в Панель управления, который в сочетании с Логином служит идентификатором Заказчика. |
| 9. | Сайт (интернет-сайт, веб-сайт, веб-система) | Электронный ресурс, размещенный Заказчиком на дисковом пространстве Генерального Партнера Исполнителя на основании настоящего Соглашения, и отображаемый программами-браузерами как визуально воспринимаемая совокупность информационных объектов через сеть Интернет. |
| 10. | Сайт Исполнителя | Официальный сайт Исполнителя, размещенный по адресу <http://www.jeto.ru> |
| 11. | Тариф или Тарифный План, Услуга | Перечень возможных услуг виртуального Хостинга, VDS/VPS хостинга, а также порядок определения их стоимости. Под порядком определения стоимости Тарифа понимается в том числе определение стоимости Тарифа по условиям соответствующих Акций.    Перечень возможных услуг Хостинга и порядок определения их стоимости определены в п. 5.1 Перечень услуг и их стоимость.    Под описанием Тарифа понимается совокупность параметров с характеристиками, соответствующих данному Тарифу (Дисковое пространство, число FTP аккаунтов, Производительность и прочие параметры). Описание по тарифу приводится в соответствующем тарифу блоке.    Перечень тарифов виртуального хостинга приведен на web-странице -<http://jeto.ru/services/hosting> |
| 12. | Учетные данные | Логин и пароль, присваиваемые Заказчику учетной системой для его идентификации, позволяющие получать доступ к информации Заказчика на серверном оборудовании или доступ к хостинг-аккаунту. |
| 13. | Хостинг, услуги по Хостингу | **Комплекс услуг, включающий в себя:**     1. предоставление Заказчику дискового пространства Генерального Партнера Исполнителя в целях размещения информации Заказчика; 2. предоставление Заказчику возможности размещение информации на предоставленном дисковом пространстве Генерального Партнера Исполнителя и управления размещенной информацией (в том числе посредством сети Интернет) с ограничениями, установленными Исполнителем. Ограничения для Исполнителя устанавливает Генеральный Партнер Исполнителя, которые определяются Генеральным тарифом; 3. предоставление возможности доступа к информации Заказчика, размещенной на предоставленном дисковом пространстве, в том числе посредством сети Интернет      1. услуги по технической поддержке и консультациям, которые оказываются Исполнителем в соответствии с Приложением 1 настоящего Договора |
| 14. | Аккаунт, Хостинг-аккаунт | Специализированный сервис, для которого доступны предопределенные сервисы в рамках преобретенных Заказчиком Тарифов и его ограничений (дисковая квота, лимит трафика, количество e-mail аккаунтов и т.д.).    Управление хостинг-аккаунтом осуществляется путем авторизации Заказчика на web-странице<http://jeto.ru/user/login> |
| 15. | Чрезмерное количество ресурсов/ использование чрезмерного количества ресурсов | Ситуация, при которой Хостинг-аккаунт потребляет 100 % ресурсов из 1 ядра центрального процессора, и/или всей RAM и/или количество одновременных обращений (запросов) к Сайту в 1 секунду времени более 20 (или иного числа в соответствии с выбранным тарифом, но не более 40). |
| 16. | DDoS-атака, DDOS атака. | DoS-атака (атака типа «отказ в обслуживании», от англ. Denial of Service) — атака на вычислительную систему с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых легитимные (правомерные) пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым системой ресурсам (серверам), либо этот доступ затруднён. |
| 17. | FTP | File Transfer Protocol — это один из базовых протоколов передачи файлов, предназначенный для передачи файлов в сети между компьютерами. С его помощью можно подключаться к FTP-серверам, просматривать содержимое их каталогов и загружать файлы с сервера или на сервер. |
| 18. | Учетная система | Расчетная система, интегрированная с сайтом<http://www.jeto.ru>, работающая в режиме Web-интерфейса позволяет проводить оплату услуг на Портале. Расчетная система позволяет выставлять счета за услуги.    Доступ в Учетную систему для Заказчика осуществляется через его Аккаунт. |
| 19. | Хостинг VPS / VDS | Совокупность или перечень Тарифов, доступных для регистрации Заказчика на Веб-странице [http://jeto.ru/services/hosting](http://jeto.ru/services/hosting/cms) |

#### 

#### **1. Предмет договора**

1.1 Исполнитель оказывает Заказчику услуги по Хостингу, для размещения Заказчиком Веб-сайтов, а также других ресурсов (служб), входящих в выбранный Заказчиком Тариф, при этом:

* Перечень возможных услуг VDS / VPS Хостинга и порядок определения их стоимости размещен на Веб-странице [http://jeto.ru/services/hosting/](http://jeto.ru/services/hosting/cms)
* Стоимости на регистрацию доменов в перечне зон, указанны на Веб-странице<http://jeto.ru/services/domains/register>
* Перечень Акций и условий Акций размещен на Веб-странице<http://www.jeto.ru/events>

#### **2. Порядок заключения договора**

2.1 Договор между Заказчиком и Исполнителем вступает в силу и обязывает обе стороны с того момента, когда на банковский счет Исполнителя поступает оплата от Заказчика в соответствии со сформированным заказом на услуги Хостинга, если иное не предусмотрено в специальных или дополнительных условиях договора о предоставлении заказываемой услуги. Отвественность по настоящему Договору наступает при выполнении Заказчиком п. 2.5 настоящего договора.

2.2 Исполнитель обязан предоставить Заказчику возможность регистрации в учетной системе на Сайте Исполнителя (http://www.jeto.ru). Исполнитель не несет ответственность за достоверность информации, предоставленной Заказчиком.

2.3 Для получения услуг Заказчику необходимо зарегистрироваться в учетной системе Исполнителя на Сайте Исполнителя. При регистрации в учетной системе Заказчик обязан внести точную, достоверную и полную информацию о себе. По окончании регистрации Заказчику предоставляется Логин и Пароль.

2.4 Исполнитель не оказывает дополнительные услуги (перенос сайта на хостинг, настройка хостинга и.т.д.) и консультации связанных с работой сайта клиента до поступления оплаты за Услуги на счет Исполнителя.

2.5 Заказчик подтверждает, что ознакомился, принял и понял все изложенные в договоре условия, правила и ответственность, если он на веб-сайте Исполнителя расположенному в Интернете по адресу http://www.jeto.ru или на Веб-странице<http://jeto.ru/services/hosting>, или любой другой Веб-странице где размещены услуги, выбрав услуги, которые он желает приобрести, и сформировав заказ, помечает галочкой пункт «Подтверждаю ознакомление и согласие с условиями договора-оферты.» и нажимает кнопку «Далее».

#### 

#### 

#### **3.Права и обязанности Сторон**

3.1 Исполнитель обязуется оказать услуги в строгом соответствии с условиями и требованиями, изложенными в настоящем Договоре и Приложениях к нему.

3.2 Заказчик принимает на себя обязательства своевременно оплачивать услуги Исполнителя согласно условиям настоящего Договора.

3.3 Исполнитель вправе приостановить оказание услуг в случаях нарушения Заказчиком п.п. 2.9 Приложения № 1 к настоящему Договору до устранения причины приостановления оказания услуг.

3.4 Исполнитель имеет право одностороннего изменения технических параметров исполнения настоящего договора в целях повышения качества и надежности предоставляемых услуг, в том числе изменения перечня предоставляемых программ, библиотек, функций, средств администрирования. Исполнитель публикует такие изменения на своем сайте в разделе «Новости» на Веб-странице<http://www.jeto.ru/company/news>.

3.5 Исполнитель не возвращает полученную за услуги оплату и не компенсирует убытки клиента, кроме тех случаев, когда инициатива о возвращении либо компенсировании исходит от Исполнителя, или при не надлежащем исполнении услуг Исполнителем, при этом ответственность Исполнителя определяется п. 4 настоящего договора.

3.6 Исполнитель обязуется:

* Начать оказание Услуг не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента поступления средств на счет Исполнителя и после заключения настоящего договора.
* Своевременно и качественно оказывать Заказчику Услуги и техническую поддержку в порядке и на условиях, определенных Приложением 1 к Договору.
* Извещать Заказчика об изменениях тарифов на услуги, их характеристик и прочих условий обслуживания путем опубликования на сайте Исполнителя соответствующих извещений на Веб-странице<http://www.jeto.ru/company/news>.
* Исполнитель обеспечивает информационную безопасность данных Заказчика в пределах, определяемых техническими особенностями предоставляемых Услуг.
* Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых им программных средств и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие программные средства.
* Исполнитель регулярно производит обновления предоставляемых им программных средств. В связи с технической спецификой организации услуг, Исполнитель в одностороннем порядке определяет параметры настроек предоставляемого им программного обеспечения.
* Обеспечивать конфиденциальность учетных данных Заказчика.

3.7 Стороны пришли к соглашению о неприменении к их взаимоотношениям в рамках настоящего Договора положений статьи 317.1. ГК РФ о начислении процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

#### **4. Ответственность Сторон**

4.1 Стороны не несут ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанностей по настоящему Соглашению, если неисполнение (ненадлежащее исполнение) было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорными обстоятельствами). К форс-мажорным обстоятельствам относятся: стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, издание нормативных актов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Соглашении виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих функций по настоящему Соглашению, и иные обстоятельства, не зависящие от воли сторон. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, Стороны не имеют взаимных претензий, и каждая из сторон самостоятельно несет риск наступления последствий.

4.2 Исполнитель не несет ответственность:

* за качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
* за доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
* за информацию, размещаемую Заказчиком на Хостинге. В том числе за размещаемую Заказчиком на Хостинге информацию, которая нарушает законодательство Российской Федерации или любой другой страны;
* за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами
* за корректность работы клиентских скриптов, почтовых клиентов, ftp клиентов, ssh клиентов, корректность смены данных для доменного имени (NS серверы, IP адреса)
* за работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;
* за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за их последствия;
* за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
* за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования Услуг и сети Интернет;
* за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, в случае изменения состава Генерального тарифа Генеральным Партнером Исполнителя;
* за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, в случае блокировки или отключения Хостинга Генеральным Партнером Исполнителя (к примеру причиной блокировки может стать нарушение правил использования хостинга см. п. 2.9 Приложение № 1 к Договору);
* за любой материальный или иной ущерб Заказчика, связанный с неработоспособностью Сайта или Хостинга;
* В случае если в Услуги входит перенос сайта Заказчика на Хостинг силами Исполнителя, то Исполнитель не несет ответственность за работоспособность Сайта в течении суток после переноса;
* В случае DDOS атаки на сайт Заказчика, Исполнитель не гарантирует его работоспособности. Исполнитель при этом имеем право обнулить зону и блокировать аккаунт для уменьшения нагрузки на сервер в ходе DDOS атаки;
* В случае DDOS атаки на серверы компании, Исполнитель не гарантирует полной работоспособности сайтов клиентов. Возможно замедление работы или полная/частичная недоступность сайта на неопределенный срок.

4.3 Заказчик несет ответственность:

* за достоверность сведений, предоставленных Исполнителю. При указании заведомо ложных сведений при регистрации Аккаунта, Исполнитель в праве заблокировать Аккаунт, до момента публикации достоверных сведений. В случае, если достоверные сведения не будут предоставлены в срок 3-х (трех) дней после предупреждения, то Исполнитель отправляет клиенту уведомление о блокировке Аккаунта и возвращает средства за не оказанные услуги за вычетом используемых дней пользования Услугами;
* за информацию, опубликованную или переданную Заказчиком в сети Интернет;
* за своевременную оплату услуг по Хостингу;
* за ненадлежащее исполнение п 2.9 Приложения 1 к настоящему Договору. В случае нарушения п. 2.9 Приложения 1 к настоящему Договору, Исполнитель в праве заблокировать Аккаунт в любой момент времени, при этом Исполнитель в праве не возвращать средства, оплаченные Заказчиком за Услуги.

4.4 Стороны соглашаются с тем, что максимальный размер убытков, которые могут быть взысканы с Исполнителя, ограничен суммой оплаченных Заказчиком Услуг, ненадлежащее исполнение которых повлекло причинение убытков. Исключения составляют случаи, когда размер ответственности за произошедший вид нарушения определен законодательством Российской Федерации.

#### **5. Стоимость оказания услуг и порядок оплаты**

5.1 Перечень услуг и их стоимость:

* Перечень возможных услуг Хостинга и порядок определения их стоимости размещен на Веб-странице<http://jeto.ru/services/hosting>;
* Стоимости на регистрацию доменов в перечне зон, указанны на Веб-странице<http://jeto.ru/services/domains/register>;
* Перечень Акций и условий Акций размещен на Веб-странице<http://www.jeto.ru/events> с детализацией условий на Веб-страницах http://www.jeto.ru/events/\* (где "\*" - часть url адреса Веб-страницы соответствующей акции);

*Примечание: стоимости указаны без НДС, в связи с применением ООО «Альфа Инфинити» упрощенной системы налогообложения.*

5.2 Услуги, истребованные Заказчиком, оплачиваются на условиях предоплаты.

5.3 Отчетным периодом по настоящему Договору считается один календарный месяц. По окончанию отчетного периода не позднее 10 (Десяти) рабочих дней, Исполнитель может направить Заказчику подписанный акт о выполненных работах и услугах (в том числе на основании запроса Заказчика через тикет). В случае если Заказчик в течении 10 календарных дней не направляет Исполнителю подписанный с его стороны акт о выполненных работах и услугах, то считается что работы и услуги Заказчиком выполнены в полном объеме и Заказчик не имеет претензий по срокам, качеству и объему выполненных работ и услуг.

5.4 Оплата услуг производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанные в настоящем Договоре. Поступившие на расчетный счет Исполнителя денежные средства учитываются Исполнителем на Лицевом счете Заказчика и списываются (расходуются) с него в счет оплаты за услуги Исполнителя.

5.5 В случае недостаточности денежных средств на Лицевом счете Заказчика для оплаты оказания услуг, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.

5.6 Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Временное приостановление оказания услуг в соответствии с п. 3.2 настоящего Договора не освобождает Заказчика от оплаты услуг, оказание которых не приостановлено.

5.7 Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за услуги, предоставляемые Исполнителем по настоящему Договору.Заказчик самостоятельно несет все банковские комиссионные расходы по оплате услуг, если способом оплаты особо не предусмотрено иное.

5.8 При изменении банковских реквизитов Исполнителя, с момента опубликования новых реквизитов на Сайте Исполнителя, Заказчик самостоятельно несет риски связанные с произведением платежей по устаревшим реквизитам.

5.9 Расчеты между Сторонами по платежам, обусловленные возвратом денежных средств Заказчику, производятся в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента получения соответствующего заявления Заказчика, при условии подписания Сторонами Акта сверки и получения Исполнителем копии паспорта Заказчика (если Заказчик является физическим лицом или индивидуальным предпринимателем). Возврат денежных средств производится в безналичном порядке по банковским реквизитам, указанным в заявлении, при этом перечисление денежных средств третьему лицу по просьбе Заказчика не производится.

5.10 В случае, если после переноса сайта Заказчика силами Исполнителя его работа стала некорректной, то Исполнитель имеет право в течении 5-ти рабочих дней решить проблему, если проблема не будет решена, то Исполнитель возвращает денежные средства по запросу Заказчика, перечисленные Заказчиком Исполнителю в соответствии с п. 5.4.

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

6.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Заказчиком и действует до истечения оплаченного Заказчиком срока оказания Услуг.

6.2 При истечении срока оплаты Услуг действие настоящего договора прекращается.

6.3 В случае произведения Заказчиком оплаты Услуг на новый срок, действие договора продлевается на тех же условиях.

6.4 Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять и дополнять условия настоящего Договора, предварительно, не менее чем за 3 (три) календарных дня до вступления в силу соответствующих изменений, известив об этом Заказчика через Сайт Исполнителя (http://www.jeto.ru), или путем направления извещения посредством электронной почты на адрес электронной почты Заказчика, указанный в Панели управления. Изменения вступают в силу с даты, указанной в соответствующем извещении.

6.5 В случае несогласия Заказчика с изменениями условий настоящего Договора в соответствии с пунктом 6.4 настоящего Договора Заказчик вправе направить Исполнителю письменное уведомление об отказе от исполнения настоящего Договора до вступления в силу соответствующих изменений. В случае отсутствия письменного уведомления от Заказчика до момента вступления в силу изменений Договора, изменения считаются принятыми Заказчиком, и Договор продолжает действовать с внесенными изменениями.

6.6 Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

6.7 Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, направив Исполнителю соответствующее уведомление в письменной форме не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора.

6.8 При расторжении настоящего Договора возврат денежных средств Заказчику осуществляется в порядке, указанном в п. 3.5. настоящего Договора.

6.9 Исполнитель имеет право незамедлительно расторгнуть настоящий договор в случае нарушения Заказчиком правил п. 2.9 Приложения 1 к настоящему Договору.

6.10 В случае расторжения настоящего Договора денежные средства не возвращаются.

6.11 Настоящий договор прекращает свое действие в случае передачи прав на Услуги другому лицу по заявлению Заказчика.

#### **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, ФОРС-МАЖОР**

7.1. Заказчик признает, что уведомления, полученные от Исполнителя по каналам связи (факс, электронная почта, раздел «Услуги» сайта Исполнителя) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Заказчик обязуется самостоятельно своевременно проверять корреспонденцию, направленную от Исполнителя.

7.2. Заключая настоящий договор Заказчик подтверждает, что ему предоставлена и понятна вся информация, касающаяся предоставления Услуг по настоящему Договору.

7.3. При невыполнении одной из сторон какого-либо положения настоящего Договора спорные вопросы урегулируются на основе взаимных договоренностей. Если разрешение споров и разногласий на основе взаимных договоренностей невозможно, то они подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, таких как чрезвычайное положение, война, блокада, пожар, наводнение, землетрясение, стихийные бедствия, законы и другие нормативные акты органов законодательной и/или исполнительной власти, сроки выполнения обязательств отодвигаются соразмерно времени, в течение которого будут действовать перечисленные обстоятельства и/или последствия таких обстоятельств.

7.5. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, должна информировать другую Сторону о начале и об окончании обстоятельств форс-мажора, приложив к извещению справку соответствующего государственного органа.

7.6. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться свыше трех месяцев, то каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения своих обязательств, на которые распространялись обстоятельства форс-мажор, по дополнительному соглашению к настоящему Договору или другому документу, действующему в рамках данного Договора, в этом случае, ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков.

7.7. Адреса для обращений к Исполнителю:

* Интернет-сайт: http://www.jeto.ru
* Актуальная контактная информация: http://jeto.ru/company/contact
* Электронная почта: info@jeto.ru

7.8 Перечень приложений к Договору:

* Приложение №1 - Правила предоставления услуг

**Приложение № 1 к Договору на оказание услуг хостинга и регистрации доменов**

**Правила предоставления услуг**

## **1. Общие правила предоставления услуг Виртуального Хостинга**

**1.1.** В случае если в техническую поддержку входит перенос сайта, то под переносом сайта понимаются работы по бесплатному переносу сайтов Заказчика Исполнителем на Хостинг без дополнительной платы за услуги по одному хостинг-аккаунту в соответствии с порядком, описанным на Web-странице<http://jeto.ru/services/hosting>

Все услуги по переносу сайтов, которые выходят за рамки условий бесплатного переноса либо не выполняются Jeto, либо оплачиваются отдельно по дополнительному счету и из расчета нормо-часа, равного 990 (девятьсот девяносто) руб. По результату выполнения работ Исполнитель передает Заказчику отчет о выполнении работ.

В случае если в техническую поддержку входит перенос сайта Заказчика на Хостинг, то Исполнитель занимается переносом сайта без гарантий работоспособности сразу после переноса в течении одного дня. В случае, если после переноса сайта силами Исполнителя его работа стала некорректной, то Заказчик обращается через Панель управления к Исполнителю о проблеме.

Исполнитель имеет право в течении 5-ти рабочих дней, с момента создания обращения Заказчиком через Панель управления, решить проблему (в том случае если у Исполнителя есть такая возможность и она не зависит от третьих лиц). Если проблема не решена, то Исполнитель предоставляет отчет о невозможности решить проблему. Если проблема не решена и в течении 5-ти рабочих дней и не было предоставлено отчета от Исполнителя о выполненых работах и было явно установлено, что невыполнение работ связано с халатностью Исполнителя, то заказчик имеет право потребовать возврата средств.

**1.2. При обращении Заказчика к Исполнителю по вопросам технической поддержки Исполнитель обязуется** осуществлять операции, запрашиваемые Заказчиком, только в случае если запрос направлен через специальную форму, доступную в Панели управления или иным способом предусмотренным правилами оказания технической поддержки, при этом Исполнитель имеет право отклонить запрос на выполнение запрашиваемых операций в следующих случаях:

* в случае невозможности выполнения запрашиваемых изменений из-за технических особенностей предоставления услуг;
* в случае если запрос касается вопросов качества, правильности и безошибочности функционирования программного обеспечения, разработанного третьими лицами за исключением программного обеспечения Генерального Партнера Исполнителя;
* в случае если запрос относится к операциям, связанным с внесением изменений в Сайт;
* в случае если запрашиваемая операция может быть выполнена самим Заказчиком;
* в случае если запрос не соответствует формату или данных для выполнения запроса недостаточно для оказания услуг

**1.3. В запросе должны быть четко сформулированы задачи**, требующие исполнения, указано доменное имя сайта и другая необходимая информация.

**1.4. В течении рабочего дня**, если иное не предусмотрено правилами соответствующего уровня технической поддержки, **Исполнитель выставляет приоритет запросу Заказчика** **(«простой», «обычный», «сложный»**).

* Если запросу Заказчика был определен статус «**простой**», то ответ от Исполнителя должен поступить не позднее суток после выставления статуса, если иное не предусмотрено правилами соответствующего уровня технической поддержки;
* Если запросу Заказчика был определен статус «**обычный**», то ответ от Исполнителя должен поступить не позднее двух суток после выставления статуса, если иное не предусмотрено правилами соответствующего уровня технической поддержки;
* Если запросу Заказчика был определен статус «**сложный**», то ответ от Исполнителя должен поступить не позднее пяти суток после выставления статуса, при этом время ответа может быть увеличено, если запрос в силу своей специфики переадресован Генеральному Партнеру Исполнителя или если иное не предусмотрено правилами соответствующего уровня технической поддержки.

1.5. Консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам, не связанным с исполнением настоящего Договора, осуществляется на основании дополнительного договора.

1.6. Запросы обрабатываются в порядке поступления в соответствии п.п. 1.4 Первые в очереди обрабатываются экстренные Запросы, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности оборудования или программного обеспечения, предоставляемых Исполнителем. Регламентированный срок обработки таких Запросов - 24 часа. В случае, если для выполнения Запросов Исполнителю требуется обратиться к своим Партнерам (поставщику услуг передачи данных, дата-центру, поставщику оборудования, банку и пр.), срок обработки заявки может быть увеличен на время получения ответа от Партнера.

1.7. Предоставление Услуг по настоящему Договору может быть ограничено или приостановлено с уведомлением об этом Заказчика по электронной почте, если это необходимо для обеспечения нормального функционирования оборудования. Если для дальнейшего предоставления Услуг требуется незамедлительное осуществление работ, то работы могут быть выполнены без предварительного уведомления. Ограничительные меры отменяются с момента устранения вызвавших их причин.

1.8. Никакая информация или советы, даваемые Исполнителем или лицами, действующими по поручению Исполнителя, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются выражением мнения.

1.9. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении профилактических (регламентных) работ в сетях и на объектах Исполнителя, влияющих на оказание услуг, не менее чем за 6 (шесть) часов до планового начала их проведения.

1.10. Доступ к Аккаунту осуществляется Заказчиком удаленно, через сеть Интернет (протокол «http»).

1.11. Исполнитель осуществляет создание резервной копии файлов аккаунта (далее бэкап) только по официальному запросу через тикет в Личном Кабинете Заказчика.

## **2. Правила размещения Сайтов**

2.1. Не допускается превышение лимитов услуг (ресурсов), предоставляемых Исполнителем в соответствии с используемым Заказчиком Тарифом, при этом Исполнитель вправе заблокировать Хостинг до момента не превышения лимита.

2.2. Исполнитель гарантирует, что максимальное время простоя (недоступности) Сайта по вине Исполнителя не превысит 5% времени в каждом отчетном периоде, в котором оказывались услуги. Данный период простоя включает время проведения профилактических (регламентных) работ.

2.3. В случае, если в отчетном периоде время простоя Сайта Заказчика по вине Исполнителя превысило предельно допустимый лимит, указанный в 2.2. настоящего Приложения, Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет Заказчику компенсацию в форме предоставления услуг в объеме, предусмотренном тарифным планом, используемым Заказчиком в данном отчетном периоде, на сумму, эквивалентную стоимости этих услуг за время простоя Сайта Заказчика.

2.4. Исполнитель не несет ответственности за несанкционированный доступ к Сайту Заказчика (в том числе повлекший возникновение ошибок, перерывов в работе, удаление файлов, изменение функций и прочее).

2.5. При прекращении (приостановлении) оказания услуг по настоящему Договору, срок хранения Сайта Заказчика составляет 15 (пятнадцать) календарных дней c момента прекращения (приостановления) оказания услуг по тарифным планам. По истечении указанного срока Сайт и его резервные копии удаляются, а доступ к Панели управления блокируется.

2.6. Исполнитель при оказании услуг хостинга не инициирует передачу информации, не выбирает получателя информации, не влияет на целостность передаваемой информации, не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных Исполнителем услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

2.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникшее в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.8. Не допускается использование Заказчиком чрезмерного количества ресурсов, при этом если такая ситуация возникает хостинг-аккаунт может быть заблокирован, до момента не превышения использования чрезмерного количества ресурсов.

**2.9. Запрещено использование Заказчиком оказываемых Исполнителем услуг для:**

1. Рекламы услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;

2. Использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

3. Осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;

4. Публикации и/или распространения любой информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;

5. Использования результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненными к ним средств индивидуализации, без согласия правообладателя, за исключением случаев в которых законодательством допускается такое использование без согласия правообладателя;

6. Публикации и/или распространения любой информации или программного обеспечения, которые содержат в себе компьютерные «вирусы» или способны нанести вред другим пользователям сети Интернет;

7. Воспроизведения или распространения программного обеспечения, защищенного авторским или другим правом, без разрешения владельца или законного правообладателя программного обеспечения;

8. Рассылки или переадресации «цепочных» сообщений любого типа;

9. Рассылки спама, а именно электронных сообщении, доставленных пользователям сети Интернет без их предварительного согласия и/или не позволяющих определить отправителя этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

10. Осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя и к другим системам, доступным через сеть Интернет;

11. Публикации схем обмана, информации по взлому программного обеспечения, совершения любых других подобных действий;

12. Организации глобальных баннерных систем (возможно создание баннерных систем, работающих внутри Веб-системы, а также систем на основе БаннерБанка)

13. Публикация или передача материалов порнографического характера;

14. размещение и публикация на хостинге видео-обменников (аналог: youtube, smotri, kinokopilka и тд.), файлообменников, Torrent-трекеров;

15. Фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;

16. Использование Услуг хостинга в качестве прокси-сервера, сервера виртуальной частной сети (VPN), а также установка на хостинг-аккаунте программного обеспечения, связанного с прокси-серверами и VPN;

17. Совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация данных на этом ресурсе;

18. Совершение иных действий запрещенных законодательством Российской Федерации.

## **3. Правила предоставления услуги по регистрации и продлению доменов**

3.1. Условия оказания услуг Регистрации домена и Продления домена установлены настоящим Договором, а также правилами регистрации доменов, применяющимися при регистрации доменов в соответствующей зоне доменных имен.

3.2. Услуги Регистрации домена и Продления домена оказываются Исполнителем на основании договоров, заключенных Исполнителем с аккредитованными регистраторами доменных имен. Внесение информации о регистрации доменов и продлении регистрации доменов в Реестр осуществляется соответствующим полномочным регистратором доменных имен.

3.3. Исполнитель на основании официального письма от Заказчика осуществляет содействие в передаче документов (сведений) Заказчика аккредитованному регистратору, осуществившему регистрацию домена Заказчику и/или осуществляющему поддержку зарегистрированного домена Заказчика, необходимых для внесения в Реестр изменений, связанных с изменением данных Заказчика. Передачу указанных документов (сведений) Заказчик обязан осуществить самостоятельно, если запрос документов (сведений) исходит от аккредитованного регистратора доменных имен, осуществляющего регистрацию домена Заказчику и/или поддержку зарегистрированного домена Заказчика.

3.4. Исполнитель на основании официального письма от Заказчика осуществляет содействие Заказчику в передаче прав администрирования домена Заказчика другому лицу при условии соблюдения Заказчиком правил, указанных в п. 3.1. настоящего Приложения.

3.5. Заказ услуги Регистрации домена не является бронированием Исполнителем доменного имени за Заказчиком.

3.6. Заказчик самостоятельно отслеживает срок окончания регистрации домена, при этом Исполнитель не несет ответственности за последствия, связанные с истечением срока регистрации домена, если Заказчиком заблаговременно не была заказана услуга Продления домена или если услуга Продления домена не была оказана Исполнителем по причине нарушения Заказчиком условий Договора.

3.7. После заказа и регистрации домена Заказчиком, возврат средств Заказчику невозможен.

## **4. Общие правила оказания технической поддержки VPS / VDS Хостинга**

Исполнитель обязуется оказывать Клиенту техническую поддержку в соответствии с соглашением об уровне обслуживания для выделенный и VPS / VDS виртуальных серверов.

Клиент в праве заказать услуги платной технической поддержки по VPS / VDS Хостингу, которые оплачиваются отдельно. Условия и стоимость оказания платной технической поддержки указаны на Веб-странице <http://jeto.ru/services/hosting/administration>

При заказе VPS / VDS Хостинга услуги платной технической поддержки могут быть включены в заказ, в этом случае в описании соотвествующего Тарифа есть информация о предоставлении такой поддержки.

**Список услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| наименование | количество | стоимость |
|  |  |  |

**Итого:\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 00 копеек), НДС не облагается.**

#### **СОГЛАСОВАНО**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| ООО «Альфа Инфинити»  ИНН: 7743845586  КПП: 774301001  Юридический и почтовый адрес: 125635, г. Москва, ул. Ангарская, д. 6, оф. 3  Р/с: 40702810338000019993  Сбербанк России ОАО, г. Москва  К/с: 30101810400000000225  БИК: 044525225  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. подпись | ИНН:  КПП:  Юридический и почтовый адрес:  Р/с:  К/с:  БИК:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. подпись |