

ДОГОВОР возмездного оказания услуг**Настоящий Договор является публичной офертой.**

Общество с ограниченной ответственностью «Телекоммуникационные системы» (лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 167776 от «28» ноября 2018 года на оказание телематических услуг связи, лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 167775 от «28» ноября 2018 года на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Тептерёва Марка Юрьевича, действующего на основании Устава, публикует настоящий Договор, являющийся публичным договором (офертой) в адрес юридических, физических лиц (далее – Заказчик) в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Настоящий Договор опубликован на сайте Исполнителя <https://www.dhub.ru>.

После принятия и согласия с изложенными ниже условиями предоставления услуг (проставление «галочки» (отметки) в поле «я согласен») (акцепт оферты), автоматически формируется заявление о присоединении к договору, которое юридическое лицо подписывает на бумажном носителе и отправляет Исполнителю. Принятие и согласие с условиями настоящего Договора (акцепт оферты) физическим лицом осуществляется только проставлением «галочки» (отметки) в поле «я согласен».

Юридическое лицо, физическое лицо, производящее акцепт оферты становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ). Акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Стороны договорились, что термины и определения в Договоре будут использоваться в значении, принятом в настоящем разделе.
- 1.2. Телекоммуникационные услуги – услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику в соответствии с настоящим Договором и приложениями к нему (далее - Услуги), на основании заказа, сформированного в личном кабинете панели управления Исполнителя, расположенном по адресу <https://panel.dhub.ru>. (далее по тексту – личный кабинет). К таким услугам могут относиться – услуги аренды телекоммуникационного оборудования, услуги размещения телекоммуникационного оборудования, услуги связи, услуги облачных вычислений, услуги информационной безопасности.
- 1.3. Панель управления – программный продукт Исполнителя, доступ к которому осуществляется через веб-интерфейс, и который Исполнитель предоставляет Заказчику для организации взаимодействия между представителями Сторон, а также для расчета стоимости Услуг и для предоставления иных сервисов. Панель управления располагается по адресу <https://panel.dhub.ru> и является официальным и легитимным средством передачи информации между Исполнителем и Заказчиком. Стороны настоящего Договора признают юридическую силу текстов уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика через панель управления. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым на почтовые адреса Заказчика. Стороны, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между Сторонами. Исключение из этого правила составляет обмен претензиями, для которых простая письменная форма обязательна, возражения по акту сдачи-приемки услуг, направленные Заказчиком. Порядок использования Панели управления осуществляется в соответствии с Приложением № 1 к Договору.

- 1.4. Мастер-логин – учетная запись, однозначно идентифицирующая Заказчика при авторизации в личном кабинете. Мастер-логин Заказчика указан в разделе 12 настоящего Договора. Пароль для Мастер-логина Заказчик задает самостоятельно.
- 1.5. Личный кабинет – это персональный раздел Заказчика в панели управления, где содержатся реквизиты, контакты, список потребляемых Услуг и любая другая информация Заказчика, относящаяся к данному Договору, а также набор сервисов Панели управления, обеспечивающих взаимодействие Сторон, расчет стоимости и объем потребления Услуг, создание пользователей и другие сервисы. Доступ в личный кабинет осуществляется Заказчиком и его представителями на основании уникальных данных авторизации (логин и пароль), которые Заказчик самостоятельно передает своим представителям при помощи Мастер-логина.
- 1.6. Пользователь панели (Пользователь) – представитель Заказчика, которому Заказчик предоставил доступ в личный кабинет, сознательно обеспечив доступ такого представителя к данным и сервисам панели управления в соответствии с пожеланиями и требованиями Заказчика.
- 1.7. Заказ – запрос Заказчика, сформированный им или его представителем в личном кабинете на подключение, отключение или изменение параметров услуг, с указанием их наименования, основных характеристик, состава, количества, цены, и прочей информации, на основании которых определяется итоговый список и объем оказываемых Исполнителем услуг. Заказ считается принятым Исполнителем в работу с момента его утверждения Исполнителем в панели управления.
- 1.8. Действующий Набор услуг – совокупный набор услуг, предоставляемый Заказчику Исполнителем на определенную дату.
- 1.9. Технологическая площадка – специализированные помещения, предназначенные для размещения и поддержания работоспособности телекоммуникационного оборудования, и используемые для предоставления телекоммуникационных услуг по настоящему Договору.
- 1.10. Расчетный период – 1 (один) календарный месяц (с первого по последнее число включительно), в котором Исполнитель оказывает Услуги Заказчику, а Заказчик оплачивает эти услуги на основании действующего заказа.
- 1.11. Отчетный период - 1 (один) календарный месяц (с первого по последнее число включительно), в котором Исполнитель оказывал Заказчику услуги, согласно настоящему Договору.
- 1.12. Тестовый период пользования услугой – ограниченный срок предоставления Исполнителем услуги в ознакомительных целях для определения Заказчиком качественных характеристик услуги. В течение срока действия тестового периода Исполнитель не гарантирует предоставление услуги.
- 1.13. Телекоммуникационное оборудование – любые системы хранения, передачи и обработки данных (серверы, компьютеры, сетевое оборудование, оборудование облачных вычислений и т.п.), а также монтажные и иные компоненты, предназначенные для размещения и поддержания работоспособности указанных систем (например, телекоммуникационные стойки, патч-панели, системы креплений и т.п.)
- 1.14. Приостановление оказания услуг - временное прекращение оказания услуг Исполнителем, связанное с неисполнением Заказчиком своих обязанностей по настоящему Договору. Приостановление оказания услуг осуществляется при помощи отключения оборудования и иных ресурсов Заказчика от сети Интернет или иных систем коммуникаций. Исполнитель оставляет за собой право взимания платы за использование Заказчиком ресурсов Исполнителя в объеме стоимости Услуг, которые были приостановлены по вине Заказчика.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется оказывать Заказчику телекоммуникационные услуги на технологической площадке Исполнителя (далее по тексту – Услуги), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать Услуги в установленном Договором порядке по согласованной Сторонами цене. Перечень Услуг, которые Исполнитель может оказывать Заказчику, размещен на сайте Исполнителя <https://www.dhub.ru> и не является исчерпывающим.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. оказывать Заказчику Услуги надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Договором;
- 3.1.2. уведомлять Заказчика о запланированных технических работах, которые способны повлечь за собой перерывы в оказании услуг не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до планового начала их проведения;
- 3.1.3. сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной в рамках действия настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.1.4. восстановить оказание Услуг Заказчику, приостановленных по причинам, описанным в п. 3.2.4. настоящего Договора, не позднее 1 рабочего дня с момента получения Исполнителем подтверждения устранения причины приостановления Услуг;
- 3.1.5. надлежащим образом выполнять все условия настоящего Договора.

3.2. Исполнитель имеет право:

- 3.2.1. осуществлять проверку соблюдения Заказчиком условий оказания Услуг (Приложение №2 к Договору);
- 3.2.2. вносить изменения в технические свойства и особенности оказания Услуг, направленные на улучшение потребительских качеств Услуг;
- 3.2.3. привлекать к выполнению своих обязательств по Договору третьих лиц;
- 3.2.4. приостанавливать оказание Услуг с или без предварительного уведомления по причинам:
- несвоевременного поступления оплаты от Заказчика или в случае поступления оплаты Заказчика не в полном объеме;
 - несоблюдения Заказчиком условий оказания услуг (Приложение №2 к настоящему Договору);
 - действий или бездействия Заказчика, способные привести к сбою в работе аппаратных и/или программных средств Исполнителя и третьих лиц;
 - если предоставление Услуг Заказчику может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей, либо ведет к нарушению нормального функционирования сети Интернет;
 - нарушения Заказчиком действующего законодательства РФ, а также на основании официального указания уполномоченного государственного органа в соответствии с законодательством РФ (в том числе в случае изъятия, конфискации программных или аппаратных средств Заказчика, и т.п.);
 - недостаточности денежных средств на балансе Заказчика;
- 3.2.5. Изменять в одностороннем порядке условия настоящего Договора, в том числе изменять цены на Услуги, предварительно, не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней, уведомив об этом Заказчика;
- 3.2.6. В течение всего срока действия настоящего Договора, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, запросить дополнительные сведения и (или) потребовать их подтверждения;
- 3.2.7. Создавать и изменять Заказы в личном кабинете от имени Заказчика по его просьбе. Действия Исполнителя, выполняемые по просьбе Заказчика, требуют точной идентификации Заказчика Исполнителем и подтверждения Заказчиком вновь созданного Заказа или изменения Заказа;
- 3.2.8. Отказать Заказчику в исполнении Заказа по следующим причинам:
- техническая невозможности выполнения Заказа;
 - нарушение Заказчиком или его представителями условий настоящего Договора.
- 3.2.9. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.2.4. настоящего Договора, и время возобновления оказания услуг, предусмотренное п.п. 3.1.4. Договора не считается перерывом в оказании услуг, не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору и подлежит оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 3.2.10. Одновременно с передачей оборудования Исполнитель имеет право потребовать у Заказчика следующие документы:
- Копию действующего сертификата, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования;
 - Документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого оборудования в случае, если эти условия обеспечиваются Исполнителем;
 - Схему размещения и подключения оборудования Заказчика к сетевой инфраструктуре Исполнителя;
 - Иную документацию, необходимую Исполнителю для полного и качественного оказания услуг Заказчику по настоящему Договору.
- 3.2.11. Иные права Исполнителя отражены в настоящем Договоре и Приложениях к нему.

3.3. Заказчик обязуется:

- 3.3.1. пользоваться Услугами исключительно в соответствии с условиями настоящего Договора;
- 3.3.2. своевременно принимать и оплачивать Услуги Исполнителя в размере и в сроки, установленные настоящим Договором;
- 3.3.3. самостоятельно нести ответственность за работоспособность каналов связи и/или оборудования, необходимых для потребления Услуг, если они располагаются вне зоны ответственности Исполнителя, описанной в Приложении №2 к настоящему Договору.
- 3.3.4. обеспечить достоверность и актуальность контактных данных, а также иных сведений, которые Заказчик или его пользователи указали в личном кабинете, в противном случае все негативные последствия, вызванные недостоверностью или неактуальностью данных в личном кабинете, ложатся на Заказчика;
- 3.3.5. самостоятельно при помощи мастер-логина определять список пользователей панели и других представителей Заказчика в личном кабинете, а также наделять их правами доступа к информации и сервисам панели управления.
- 3.3.6. Самостоятельно нести ответственность за последствия разглашения своей учетной информации (учетные записи, данные доступа к оборудованию и т.д.);

- 3.3.7. нести полную ответственность за разглашение данных учетной записи (мастер-логина) и данных авторизации пользователей, которым Заказчик предоставил доступ в Личный кабинет;
- 3.3.8. не реже одного раза в неделю знакомиться с официальной информацией о предоставлении Услуг, публикуемой на сайте Исполнителя и (или) в Личном кабинете;
- 3.3.9. обеспечить предоставление документов, запрашиваемых Исполнителем в рамках исполнения настоящего Договора;
- 3.3.10. информировать Исполнителя о вносимых в документацию по обслуживанию оборудования дополнениях и изменениях не позднее 12 часов с момента внесения таких дополнений и изменений;
- 3.3.11. в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему по вывозу оборудования Заказчика с Технологической площадки, компенсировать расходы Исполнителя, связанные с нахождением оборудования Заказчика на Технологической площадке Исполнителя.
- 3.3.12. Заказчик обязуется вывезти принадлежащее ему оборудование с Технологической площадки Исполнителя не позднее последнего дня срока действия настоящего Договора.
- 3.3.13. надлежащим образом выполнять все условия настоящего Договора и Приложений к нему.

3.4. Заказчик имеет право:

- 3.4.1. пользоваться услугами Исполнителя в пределах, установленных настоящим Договором, и действующим заказом;
- 3.4.2. исключительно с письменного уведомления Исполнителя передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам;
- 3.4.3. изменять объем и состав Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора;
- 3.4.4. отказаться от исполнения своих обязательств по оплате Услуг текущего расчетного периода по настоящему Договору в случае, если Исполнитель по своей вине допустил перерыв в оказании Услуг общей длительностью свыше 10 календарных дней в предыдущем отчетном периоде;
- 3.4.5. иные права Заказчика отражены в настоящем Договоре и Приложениях к нему.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 4.1. Полная стоимость и состав Услуг за каждый расчетный период определяется на основании Заказов в Панели управления (порядок работы с Заказами и принцип расчета стоимости Услуг описаны в Приложении № 1 к настоящему Договору).
- 4.2. Объем Услуг, оказанных Заказчику за каждый месяц действия настоящего Договора, определяется исключительно на основании показаний собственных учетных приборов Исполнителя.
- 4.3. Оплата за Услуги по настоящему Договору делится на две части:
- 4.3.1. предоплата – оплата аванса за предоставление Услуг в следующем или текущем расчетном периоде в размере, не менее общей стоимости Заказа (или Заказов) за рассматриваемый расчетный период;
- 4.3.2. доплата – оплата стоимости Услуг, дополнительно оказанных в течение текущего расчетного периода или которые были оказаны в предыдущем отчетном периоде;
- 4.4. Заказчик производит предоплату в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Исполнителем счета Заказчику, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в размере 100% (ста процентов) от стоимости Набора услуг за следующий оплачиваемый расчетный период;
- 4.5. Все счета за Услуги Исполнитель выставляет Заказчику путем опубликования электронной формы счета в личном кабинете Заказчика. Заказчик вправе произвести формирование счета в личном кабинете самостоятельно.
- 4.6. Датой осуществления платежа по настоящему Договору считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Все расходы, связанные с переводом денежных средств на счет Исполнителя, принимает на себя Заказчик.
- 4.7. Исполнитель выставляет Заказчику счет на предоплату за следующий расчетный период после 20 (но не позднее 25) числа текущего расчетного периода. Заказчик оплачивает данный счет в соответствии с п. 4.4. настоящего Договора.

5. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 5.1. Сдача и приемка Услуг производятся на основании акта сдачи-приемки услуг (далее по тексту – Акт).
- 5.2. По окончании отчетного периода Исполнитель формирует в электронном виде Акт и счет-фактуру, которые публикуются в личном кабинете Заказчика не позднее чем через 5 (пять) рабочих дней с момента окончания отчетного периода, где они доступны Заказчику для просмотра и печати. Акт и счет-фактура считаются полученными Заказчиком с момента их размещения в личном кабинете Заказчика.
- 5.3. Акт и счет-фактуру на бумажном носителе Заказчик может получить в офисе Исполнителя по адресу: г. Москва, Кадашёвская наб., д.22/1, стр. 1. Исполнитель направляет акты и счета-фактуры на бумажном носителе в адрес Заказчика в случае получения соответствующего запроса от Заказчика.
- 5.4. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта в электронном виде обязан направить Исполнителю, подписанный им Акт или мотивированный письменный отказ от приемки оказанных услуг почтовым отправлением с уведомлением, либо доставить Акт курьером в офис Исполнителя.

5.5. В случае, если, согласно п. 5.4 настоящего Договора, Заказчик не представляет Исполнителю подписанный Заказчиком Акт или мотивированный письменный отказ, Услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества, принятыми Заказчиком и подлежащими оплате.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, условиями настоящего Договора и Приложениями к нему.

6.2. Каждая из Сторон является единственно ответственной за соблюдение прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности в отношении используемых ее сотрудниками аппаратных и программных средств.

6.3. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность сведений, предоставляемых им Исполнителю в рамках настоящего Договора.

6.4. Стороны несут ответственность только за документально подтвержденный реальный ущерб. Ответственность Исполнителя, если таковая будет иметь место, ограничивается размером реального документально подтвержденного ущерба и не может превышать суммы оплаты за оказанные Исполнителем Услуги в предыдущем отчетном периоде.

6.5. Заказчик принимает на себя всю ответственность по претензиям и искам третьих лиц, вызванным его деятельностью, в том числе по договорам на оказание им Услуг, оказание которых частично или полностью осуществляется Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя. В случае, если к Исполнителю по вине Заказчика будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения Заказчиком прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, Заказчик обязуется принять на себя эти претензии и возместить Исполнителю все убытки и расходы, понесенные Исполнителем в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

6.6. Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки, причиненные свойствами переданного оборудования, его конфигурацией или программным обеспечением, если Исполнитель, размещая оборудование Заказчика, не был письменно проинформирован об этих свойствах.

6.7. Исполнитель не несет ответственность за утрату или повреждение оборудования Заказчика, в случаях, когда утрата или повреждение произошли из-за свойств оборудования Заказчика, о которых Исполнитель, размещая его на Технологической площадке, не был письменно (под роспись) предупрежден Заказчиком.

6.8. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных Услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации. Ответственность за содержание информации, хранимой и обрабатываемой Заказчиком на оборудовании, либо передаваемой по сетям связи с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках настоящего Договора, в полной мере несет Заказчик. Исполнитель не несет ответственность за нарушение Заказчиком прав третьих лиц, включая, но не ограничиваясь следующим: нарушение Заказчиком прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, в том числе за нарушение, совершенное с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем. Исполнитель не является ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Договора Заказчиком или третьими лицами, использующими учетные данные Заказчика, а также связанным с использованием Заказчиком сети Интернет посредством услуг Исполнителя; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Заказчиком или другими лицами, использующими его учетные данные.

6.9. При повреждении арендуемого оборудования Заказчиком, последний обязуется возместить в полном объеме документально подтвержденные расходы на ремонт арендуемого оборудования. В случае если арендуемое оборудование не подлежит ремонту, Заказчик обязуется возместить Исполнителю затраты на приобретение аналогичного оборудования. Заказчик обязуется возместить Исполнителю вышеуказанный ущерб в течение 7 (семь) календарных дней с момента предъявления Исполнителем соответствующего требования.

6.10. Исполнитель не несет ответственности за любые последствия, связанные с отсутствием реагирования Заказчика на оперативное оповещение, отправленное Исполнителем, в том числе, если фактические реквизиты Заказчика не соответствуют реквизитам, указанным Заказчиком в настоящем Договоре.

6.11. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед другой Стороной за «косвенные» убытки, которые включают, но не ограничиваются: потерей дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.

6.12. В случае просрочки по оплате Услуг Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика уплаты процентов за пользование чужими денежными средствами в соответствии со ст. 395 Гражданского Кодекса РФ. Законные проценты на сумму долга за период пользования любыми денежными средствами по любому

денежному обязательству каждой из Сторон в соответствии со ст. 317.1. Гражданского Кодекса РФ не начисляются и не подлежат к уплате противоположной Стороне по настоящему Договору. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.

6.13. Исполнитель несет ответственность за утрату или повреждение размещаемого на Технологической площадке оборудования Заказчика после того, как наступила обязанность Заказчика вывезти оборудование, лишь при наличии со стороны Исполнителя умысла или грубой неосторожности.

6.14. В случае, если Заказчик не вывез, принадлежащее ему оборудование с Технологической площадки Исполнителя до последнего дня срока действия настоящего Договора, Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком штрафа из расчета 500 (пятьсот) руб. за каждую единицу оборудования за каждый день просрочки вывоза оборудования.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, определяемых в соответствии с пунктом 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации, и подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

7.2. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение обязательств в срок, установленный настоящим Договором, то этот срок соразмерно продлевается на время действия соответствующего обстоятельства.

7.3. Сторона, которая не исполняет своих обязательств под действием обстоятельств непреодолимой силы, указанных в п.7.1 настоящего Договора, должна письменно известить другую Сторону о фактах наступлении таких обстоятельств и их влиянии на исполнение настоящего Договора, а также о прекращении таких обстоятельств. К письменному уведомлению должна быть приложена справка из соответствующей организации или государственного органа, подтверждающая факт наступления или прекращения обстоятельств непреодолимой силы.

7.4. В случае если Сторона, выполнению обязательств которой препятствуют обстоятельства непреодолимой силы, не известит другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в течение 10 (десять) календарных дней с момента их наступления с приложением соответствующей справки, такая Сторона лишается права ссылаться на указанные обстоятельства.

7.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют последовательно на протяжении двух месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут любой Стороной в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления другой Стороне без возникновения обязанности по возмещению возможных убытков.

8. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

8.1. Стороны обязуются не сообщать третьим лицам без согласования с другой Стороной условия настоящего Договора и приложений (соглашений и т.п.) к нему, а также любую иную информацию, ставшую им известной в ходе исполнения настоящего Договора. Исполнитель имеет право раскрывать сведения о Заказчике только в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. К конфиденциальной информации Сторон относится любая информация, которую данная Сторона посредством уведомления другой Стороны объявит своей конфиденциальной информацией. Способы защиты каждой Стороной конфиденциальной информации другой Стороны - не ниже, чем способы защиты данной Стороной своей собственной конфиденциальной информации. Факт заключения настоящего Договора конфиденциальной информацией не является.

8.3. Ни одна из Сторон не вправе передавать конфиденциальную информацию другой Стороны какой бы то ни было третьей стороне или знакомить с конфиденциальной информацией другой Стороны какую бы то ни было третью сторону без письменного согласия другой Стороны.

8.4. За нарушение условия о конфиденциальности информации Сторона, допустившая такое нарушение, несёт ответственность в виде выплаты другой Стороне полной компенсации за понесённый в связи с этим реальный ущерб. Настоящие условия действительны также при реорганизации Исполнителя - для её правопреемников, при ликвидации Исполнителя - для другой Стороны.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

9.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.

9.3. Для решения технических вопросов при определении вины Заказчика в осуществлении неправомерных действий, Исполнитель вправе самостоятельно привлекать третьих лиц в качестве экспертов. В случае установления вины Заказчика, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы в течение 10 (десять) дней с момента ее проведения.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ

- 10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение 1 (одного) года.
- 10.2. В случае, если ни одна из Сторон в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока действия Договора не заявит о своем желании расторгнуть Договор, он продлевается на следующий год на прежних условиях.
- 10.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
- 10.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор. Расторжение Договора по инициативе Заказчика возможно путем извещения Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. Расторжение Договора не освобождает Заказчика от обязательств по оплате услуг.
- 10.5. В случае, если, на основании п. 3.2.5. настоящего Договора, Исполнитель уведомил Заказчика об изменении цен на услуги, Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем (упрощенном) порядке с даты введения новых цен, в обязательном порядке письменно уведомив об этом Исполнителя. Если, до момента повышения цены Исполнителем, Заказчик письменно не уведомил Исполнителя о своем намерении расторгнуть настоящий Договор в упрощенном порядке, то изменение цен на услуги считается принятыми Заказчиком, а Договор действующим.
- 10.6. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством РФ.
- 10.7. Если Заказчик не устранил нарушение, связанное с несвоевременной оплатой, либо поступлением оплаты не в полном объеме, Исполнитель имеет право по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты наступления нарушения, высвободить ресурсы, выделенные по настоящему Договору, а по истечении 20 (двадцати) календарных дней расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке без каких-либо возмещений последнему. В случае расторжения Договора по указанным причинам, Заказчик не освобождается от обязанности по погашению задолженности.
- 10.8. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае не предоставления Заказчиком информации, описанной в п. 3.2.6. в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента направления первого запроса Исполнителем;
- 10.9. В случае изменения реквизитов одной из Сторон она должна письменно известить об этом другую Сторону в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты соответствующих изменений.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Договор полностью исчерпывает договоренности между Сторонами по вопросу оказания услуг и отменяет все другие соглашения и заявления, сделанные в устной или письменной форме до момента подписания Договора, в рамках данных правоотношений.
- 11.2. Все приложения, изменения, дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
- 11.3. Все положения настоящего Договора обязательны для правопреемников и законных представителей Сторон.
- 11.4. Настоящий Договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой из сторон.
- 11.5. К настоящему Договору прилагаются:
- 11.5.1. Приложение № 1 – «Правила (принципы) работы с панелью управления»;
- 11.5.2. Приложение № 2 – «Условия оказания услуг»;
- 11.5.3. Приложение № 3 – «Условия использования программного обеспечения Microsoft»
- 11.5.4. Приложение № 4 – «Соглашение об уровне обслуживания услуги «Корпоративное облако»
- 11.5.5. Приложение № 5 – «Соглашение об уровне обслуживания услуги «Офис в облаке»

12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ

Исполнитель
ООО «ТЕЛС»
ИНН/КПП 7709617910/770601001
Место нахождения: 115035, г. Москва, Кадашёвская наб., д. 22/1, стр. 1, комн. 8, 11, 12
Почтовый адрес: 115035, г. Москва, Кадашёвская наб., д. 22/1, стр. 1, комн. 8, 11, 12
р/с 40702810538110018804 Банк ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» к/с 3010181040000000225 БИК 044525225

Общие вопросы, отдел продаж:

Телефон: +7 (495) 542-40-71

Факс: +7 (495) 542-40-71

E-mail: cs@dhub.ru**Служба технической поддержки:**

Телефон: +7 (495) 542-40-71

Факс: +7 (495) 542-40-71

E-mail: support@dhub.ru**Бухгалтерия (счета-фактуры, акты, счета, платежи):**

Телефон: +7 (495) 542-40-71

Факс: +7 (495) 542-40-71

E-mail: cs@dhub.ru

Правила (принципы) работы с панелью управления

1. Панель управления услугами

1.1. Панель управления услугами – это программный продукт Исполнителя, доступ к которому осуществляется через веб-интерфейс, расположенный по адресу <https://panel.dhub.ru>, по защищённому протоколу HTTPS, гарантирующий защиту передаваемой информации.

1.2. Панель управления является основным инструментом финансовых расчетов, управления услугами и взаимодействия между представителями Сторон в рамках данного Договора.

Для Заказчика при регистрации в панели управления создается Личный кабинет.

1.3. Личный кабинет – это персональный раздел Заказчика в панели управления, позволяющий в любой момент получить следующую актуальную информацию:

- список контактных лиц Заказчика;
- список пользователей Заказчика, имеющих доступ в Личный кабинет;
- реквизиты Заказчика;
- информацию о настоящем Договоре, заключенном между Заказчиком и Исполнителем, включая его электронную скан-копию;
- текущее состояние лицевого счета Заказчика, зачисленные платежи, списания денежных средств;
- историю Заказов, совершенных Заказчиком за период действия настоящего Договора;
- каталог предоставляемых Исполнителем услуг.

В Личном кабинете для Заказчика организованы следующие возможности:

- взаимодействие Заказчика со службой технической поддержки Исполнителя;
- управление профилем, пользователями и контактными лицами Заказчика;
- создание заявок на изменение состава услуг Заказчика;
- оплата Заказчиком потребляемых услуг Исполнителя.

1.4. Доступ к Личному кабинету Заказчика в панели управления предоставляется Исполнителем, после прохождения заказчиком процедуры регистрации, описанной в пункте 2.1. настоящего Приложения.

1.5. К основным функциям панели управления услугами относятся:

- организация работы Исполнителя с Заказами;
- подсчет объема и стоимости услуг, оказываемых Заказчику;
- учет используемых Заказчиком ресурсов Исполнителя;
- управление услугами Заказчиком;
- документооборот между Заказчиком и Исполнителем;
- техническая поддержка Заказчика;
- учет и управление данными о Заказчике и его представителях.

2. Порядок работы в панели

2.1. Регистрация в панели

2.1.1. Регистрация в панели управления осуществляется Заказчиком самостоятельно по адресу <https://panel.dhub.ru> или через сотрудника компании Исполнителя.

2.1.2. При самостоятельной регистрации необходимо заполнить обязательные поля формы регистрации в панели управления. Для осуществления этого процесса через сотрудника компании эти данные необходимо отправить на электронную почту сотрудника компании Исполнителя. На основании вышеуказанных данных создается аккаунт Заказчика в панели управления и отправляется письмо со ссылкой активации аккаунта на адрес электронной почты Заказчика.

2.1.3. Для активации аккаунта Заказчик должен перейти по ссылке, отправленной на его адрес электронной почты, и дать согласие на обработку персональных данных, установив галочку в соответствующем поле на странице активации аккаунта.

2.1.4. После активации аккаунта Заказчику автоматически высылаются на его адрес электронной почты учетные данные для входа в Личный кабинет.

2.1.5. Полученные Заказчиком учётные данные не являются мастер-логином и могут использоваться Заказчиком для заказа услуг, ознакомления с техническими условиями оказания услуг, а также общения и обмена электронными документами с Исполнителем.

2.2. Авторизация в системе

2.2.1. Авторизация Заказчика в панели управления происходит по адресу <https://panel.dhub.ru>. Для осуществления этого процесса Заказчику необходимо ввести учетные данные пользователя, имеющего доступ в Личный кабинет. Учётными данными являются адрес электронной почты и пароль.

2.3. Восстановление пароля

2.3.1. Восстановление пароля для входа в Личный кабинет Заказчика происходит в системе восстановления паролей, предоставляемой Исполнителем. Для осуществления этого процесса Заказчику необходимо указать адрес электронной почты, пароль которого требуется восстановить. Также пароль можно восстановить через сотрудника компании Исполнителя.

2.4. Изменение пароля

2.4.1. В панели управления услугами создана возможность изменения пароля для входа в Личный кабинет Заказчика. Для этого Заказчику необходимо пройти авторизацию, используя старый пароль.

2.5. Пользователи и контактные лица в панели управления

2.5.1. В рамках данного Договора для Заказчика создается основной пользователь в панели управления – мастер-логин. В качестве мастер-логина используется адрес электронной почты, указанный в п. 12 настоящего Договора.

2.5.2. Мастер-логин – это пользователь Заказчика в панели управления услугами с уникальным адресом электронной почты, имеющий полные права доступа в Личный кабинет Заказчика. Мастер-логин не может быть заблокирован или удалён другими пользователями Заказчика.

2.5.3. Пользователь – это учётная запись в панели управления с доступом в Личный кабинет Заказчика, и имеющая определённый набор прав, определяющий функциональные возможности панели управления доступные данному пользователю.

2.5.4. Только мастер-логин обладает правами, которые позволяют Заказчику заводить дополнительных пользователей и распределять между ними права доступа.

2.5.5. Изменение мастер-логина Заказчика возможно только через сотрудника компании Исполнителя по соответствующему заявлению.

2.5.6. Заказчик в панели управления может указать контактных лиц по административным, финансовым и техническим вопросам, а также указать, кто из контактных лиц имеет право доступа в дата-центр для работы с оборудованием.

2.5.7. Контактные лица – это контактные данные определённого физического лица. Данные контактные лица используются Исполнителем для связи с представителями Заказчика по возникающим вопросам и определения списка физических лиц, которым разрешён доступ к оборудованию Заказчика, размещённого на площадке Исполнителя.

2.5.8. По умолчанию первое контактное лицо создаётся при регистрации Заказчика в Панели управления на основании предоставленных Заказчиком данных.

2.5.9. Заводить новых, удалять и изменять текущих контактных лиц Заказчик может, используя мастер-логин.

3. Работа с заказами

3.1. В панели управления услугами <https://panel.dhub.ru> организована система приема и обработки Заказов. Для Заказчика организована возможность в Личном кабинете формировать Заказы на определенные наборы услуг.

3.2. Заказ – запрос Заказчика сформированный им или его представителем в личном кабинете на подключение, отключение или изменение параметров услуг, с указанием их наименования, основных характеристик, состава, количества, цены, и прочей информации, на основании которой определяется итоговый список и объем оказываемых Исполнителем услуг. Заказ считается принятым Исполнителем с момента его утверждения Исполнителем в панели управления.

3.3. Набор услуг – это совокупность предоставляемых Исполнителем услуг, которые выбраны Заказчиком в панели управления услугами для использования на определённый срок. Все используемые Заказчиком наборы услуг отображаются в Панели управления в Личном кабинете Заказчика.

3.4. Для каждого Заказа определяется дата начала действия набора услуг, набор услуг и их стоимость. Также дополнительно можно указать дату окончания действия Заказа.

3.5. Заказчик имеет право создавать Заказы на подключение, отключение и изменение состава услуг в любой день месяца.

3.6. Этапы Заказа платных услуг:

- Формирование Заказа на подключение, отключение и изменение объема услуг. Составление Заказчиком в Личном кабинете желаемого набора услуг. Этот этап может быть реализован Заказчиком самостоятельно в панели управления или через сотрудника компании Исполнителя.

- Обработка Заказа. Исполнитель согласовывает полученный Заказ с Заказчиком, при необходимости оформляет документы, выставляет счет Заказчику в случае увеличения стоимости набора услуг и подключает и/или отключает услуги в рамках данного Заказа.
 - Оплата услуг. Производится Заказчиком в случае увеличения стоимости набора услуг.
 - Списание или возврат средств на счет Заказчика.
 - Выполнение Заказа и предоставление или отключение Заказчику доступа к услугам.
- 3.7. Этапы Заказа услуг на тестирование:
- Формирование Заказа на подключение, отключение и изменение объема услуг. Составление Заказчиком в Личном кабинете желаемого набора услуг. Этот этап может быть реализован Заказчиком самостоятельно в панели управления или через сотрудника компании Исполнителя.
 - Выполнение Заказа и предоставление или отключение Заказчику доступа к услугам.

4. Расчет стоимости услуг

- 4.1. У каждой услуги, предоставляемой Заказчику Исполнителем, имеется согласованная Сторонами цена. Объем и итоговая стоимость услуг, оказанных Исполнителем Заказчику, на каждый расчетный период определяются набором услуг или суммой наборов услуг, действовавших по данному Договору в данный расчетный период.
- 4.2. В стоимость некоторых услуг, предоставляемых Исполнителем, входит инсталляционный платеж, который взимается с Заказчика только один раз при подключении услуг.
- 4.3. За услуги, имеющие период оказания отличный от месяца (час, день, год и др.), денежные средства взимаются за соответствующий период их оказания.
- 4.4. Услуги, не имеющие периода оказания, являются единовременными. Денежные средства за оказание таких услуг взимаются за каждый факт их оказания.
- 4.5. В случае заказа услуг, стоимость которых рассчитывается по месяцам, не с начала расчетного периода, расчет ведется пропорционально оставшимся дням до конца расчетного периода.
- 4.6. Если Заказчик не формирует Заказ на следующий расчетный период до 20 числа текущего расчетного периода, то ему автоматически выставляется счет на предоплату в соответствии с действующим набором услуг. Набор услуг на следующий расчетный период автоматически создается на основании действующего набора услуг и начинает действовать 1 числа следующего расчетного периода.

5. Порядок оплаты

- 5.1. В процессе обработки Заказа, в случае увеличения стоимости набора услуг, Заказчику выставляется счет на оплату заказанных услуг. В случае уменьшения стоимости набора услуг и наличия переплаты у Заказчика по изменяемым услугам, средства возвращаются на баланс Заказчика.
- 5.2. В Личном кабинете Заказчика организована возможность самостоятельного выставления авансового счета на предоплату услуг. При этом автоматически формируется электронная версия счета, которую Заказчик может выгрузить из Личного кабинета.
- 5.3. После оплаты Заказчиком выставленного Исполнителем счета и поступления средств на расчетный счет Исполнителя средства поступают на баланс Заказчика в Панели управления.
- 5.4. При поступлении средств на баланс Заказчика они автоматически списываются, если у Заказчика есть неоплаченные услуги. Поступившие средства распределяются по наборам услуг, начиная с более ранней даты заказа. В случае отсутствия неоплаченных наборов услуг средства остаются на балансе Заказчика и могут быть использованы для оплаты наборов услуг в последующих Заказах.
- 5.5. По договоренности с Исполнителем Заказчику может быть предоставлен кредитный лимит на определенную сумму, либо предоставлена отсрочка по оплате на заданный Исполнителем период. В этом случае Заказчик может пользоваться услугами Исполнителя до поступления средств на баланс Заказчика. Сумма кредитного лимита и период отсрочки по оплате обсуждаются с сотрудником компании Исполнителя. При этом недостающая сумма списывается с баланса Заказчика, баланс переводится в отрицательное значение. Кредитный лимит не освобождает заказчика от уплаты недостающей суммы за пользование услугами Исполнителя.

6. Работа с документами

- 6.1. В личном кабинете Заказчика есть возможность посмотреть и выгрузить следующие документы:
- счета;
 - акты выполненных работ;
 - счета-фактуры.
- 6.2. В панели управления Заказчик может указать необходимость направления ему Исполнителем указанных в п. 6.1. документов на бумажном носителе.

7. Техническая поддержка

7.1. Техническая поддержка – это структурное подразделение компании Исполнителя, которое отвечает за оказание технической помощи Заказчику при пользовании услугами Исполнителя. Все технические обращения Заказчика регистрируются в панели управления в системе заявок.

7.2. Подача заявок в службу технической поддержки осуществляется в Личном кабинете Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>. Заявка должна содержать максимально подробное описание проблемы. Дальнейшее общение в рамках поданной заявки также осуществляется в панели управления.

7.3. Все ответы технической поддержки отображаются в Личном кабинете Заказчика в системе заявок, а также дублируются на адрес электронной почты пользователей Заказчика в Панели управления.

Условия оказания Услуг

1. Правила пользование услугами

1.1. Услуги, предоставляемые Исполнителем, должны использоваться только для законных целей. Нелегальные действия включают в себя (но не ограничиваются далее перечисленными): распространение наркотиков, попытки несанкционированного доступа к компьютерным системам, распространение защищаемых авторскими правами материалов в нарушение авторских прав, проведение азартных игр, приведение схем обмана, нарушение экспортного законодательства РФ, действия, влекущие нарушение законодательства РФ и международного законодательства.

При размещении информации и файлов на технических ресурсах Исполнителя Заказчик обязан соблюдать требования законодательства об авторских правах и другие нормы действующего законодательства РФ и международного законодательства.

1.2. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в работе своего оборудования, ПО, своевременно производить обновление версий программного обеспечения (ПО) или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет.

1.3. Заказчик не должен допускать на своём или арендованном оборудовании, а также на предоставленных ресурсах следующих ситуаций:

- Фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- Передачи бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на компьютеры или оборудование третьих лиц, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- Действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата, а также использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений.
- Действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять и использовать любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты, а также специально предназначено для осуществления несанкционированного доступа к информации;

1.4. Заказчик обязуется не размещать и не распространять информацию, направленную на:

- осуществление экстремистской деятельности, повлекшей за собой нарушение прав и свобод человека и гражданина, причинение вреда личности, здоровью граждан, окружающей среде, общественному порядку, общественной безопасности, собственности, законным экономическим интересам физических и (или) юридических лиц, обществу и государству или создающей реальную угрозу причинения такого вреда;
- пропаганду войны, разжигание национальной, расовой или религиозной ненависти и (или) вражды, языкового превосходства, а также иной информации, за распространение которой предусмотрена уголовная или административная ответственность;
- рассылку, публикацию, передачу, воспроизведение, загрузку, размещение, распространение любым способом, а также в любом виде использование полученных посредством услуг, служб и сервисов программное обеспечение и (или) другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, оскорбляет нравственность, пропагандирует ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, который затрагивает какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, и (или) авторские и смежные с ним права третьей стороны;
- распространение и (или) публикацию любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, ущемляет права третьих лиц

(нарушение прав несовершеннолетних лиц и (или) причинение им вреда в любой форме; ущемление прав меньшинств и т.д.);

- пропаганду порнографии и детской эротике, а также рекламу интимных услуг;
- размещение и (или) передачу информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.

Размещаемая Заказчиком информация должна быть выражена в корректной форме, не содержать нецензурных и (или) неприличных выражений, признаков распространения клеветы (распространение заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию) или оскорбления (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме).

1.5. В случае нарушения Заказчиком условий раздела 1 текущего приложения либо выявления иных действий Заказчика, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи Исполнителя или иных ресурсов, Исполнитель имеет право произвести полное или частичное приостановление Услуг, уведомив об этом Заказчика через Панель управления расположенной по адресу <https://panel.dhub.ru> и по электронной почте в течение 24 часов с момента блокировки. Приостановление оказания Услуг в данном случае не является нарушением Исполнителем своих обязательств по Договору и подлежит оплате в соответствии с условиями настоящего Договора, Приложений к нему. Приостановление снимается в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих устранение указанных нарушений.

2. Порядок работы технической поддержки.

2.1. Обращение в службу технической поддержки осуществляется через учетную систему Исполнителя – Панель управления (<https://panel.dhub.ru>), а также через телефон и электронную почту указанные на сайте Исполнителя (<https://www.dhub.ru>).

2.2. Режим работы службы технической поддержки ежедневно и круглосуточно.

2.3. Правила регистрации и выполнения заявок службой технической поддержки описаны в Личном кабинете Панели управления (<https://panel.dhub.ru>)

2.4. Служба технической поддержки Исполнителя не осуществляет консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам;

3. Дополнительные условия оказания услуг.

3.1. В случае получения от третьей стороны или государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ, мотивированных претензий по поводу того, что информация, размещенная Заказчиком на сервере Исполнителя либо на оборудовании Заказчика, размещенного у Исполнителя, нарушает права третьих лиц, Исполнитель направляет Заказчику уведомление, содержащее текст претензии. Если Заказчик в течение 24 часов с момента направления Исполнителем уведомления Заказчику не примет мер по урегулированию спора с лицом, направившим претензию, либо не удалит спорную информацию, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг Заказчику в части, касающейся распространения спорной информации, уведомив об этом Заказчика за 24 часа. Приостановление оказания Услуг в данном случае не является нарушением Исполнителем своих обязательств по Договору и подлежит оплате в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

3.2. Доступ в помещение технологической площадки возможен только для Заказчиков, имеющих услуги связанные с размещением оборудования Заказчика на технологической площадке Исполнителя, для всех остальных случаев физический доступ к оборудованию на технологической площадке Исполнителя не предоставляется.

3.3. Технологические условия и правила оказания услуг описаны в личном кабинете Панели управления (<https://panel.dhub.ru>) в разделе Каталог услуг.

Условия использования программного обеспечения Microsoft

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора и регулирует использование программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»), предоставленные «Исполнителем»

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в Разделе 4 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

2. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Исполнителю по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Заказчик может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Устройствах Заказчика Исполнителем, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Заказчику Исполнителем. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Заказчиком Клиентского программного обеспечения.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Заказчику Исполнителем, Заказчик может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). ЗАКАЗЧИК НЕ ИМЕЕТ ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ИЗМЕНЯТЬ, КОПИРОВАТЬ И (ИЛИ) РАСПРОСТРАНЯТЬ КАКОЕ-ЛИБО вторично Распространяемое программное обеспечение, ЕСЛИ ЗАКАЗЧИК НЕ ВЫРАЗИЛ ЯВНОГО СОГЛАСИЯ СОБЛЮДАТЬ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ПРАВАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ («SPUR»), ПРИМЕНИМЫХ К ИСПОЛНИТЕЛЮ. ДАННЫЕ УСЛОВИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ЗАКАЗЧИКУ ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Microsoft не дает Заказчику права использовать какое-либо Вторично распространяемое программное обеспечение, если Заказчик не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Исполнителем.

5. КОПИИ

Заказчик не имеет права создавать копии Продуктов, однако может (а) создать одну копию Клиентского программного обеспечения на своем Устройстве, как явно разрешено Исполнителем, и (b) создать копии определенного Вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с разделом 4 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Заказчик должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия соглашения между Заказчиком и Исполнителем при получении уведомления от Исполнителя или при передаче Устройства Заказчика другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Заказчик не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

7. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Заказчик не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Заказчиком и Исполнителем.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Исполнитель может прекратить действие прав Заказчика на использование Продуктов в случае нарушения Заказчиком данных условий. В случае отмены или прекращения действия соглашения между Заказчиком и Исполнителем либо соглашения Исполнителя с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Заказчик должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

9. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

ВСЕ ГАРАНТИИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УБЫТКИ И КОМПЕНСАЦИИ (ЕСЛИ ТАКОВЫЕ ИМЕЮТ МЕСТО) ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ИСПОЛНИТЕЛЕМ, НО НЕ MICROSOFT, АФФИЛИРОВАННЫМИ ЛИЦАМИ ИЛИ ДОЧЕРНИМИ КОМПАНИЯМИ MICROSOFT.

10. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Исполнителем и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

11. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

ПРОДУКТЫ МОГУТ СОДЕРЖАТЬ ТЕХНОЛОГИИ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОТКАЗОУСТОЙЧИВЫМИ И НЕ БЫЛИ РАЗРАБОТАНЫ, ИЗГОТОВЛЕННЫ ИЛИ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В СРЕДАХ ИЛИ ПРИЛОЖЕНИЯХ, В КОТОРЫХ СБОЙ В РАБОТЕ ПРОДУКТА МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К СМЕРТИ, ПРИЧИНЕНИЮ ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ ИЛИ ТЯЖКИМ ФИЗИЧЕСКИМ ПОВРЕЖДЕНИЯМ ЛИБО УЩЕРБУ ДЛЯ СОБСТВЕННОСТИ ИЛИ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ.

12. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Исполнитель обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Заказчик несет перед Исполнителем, Заказчик также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

Соглашение об уровне обслуживания услуги «Корпоративное облако»

1. СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Соглашение является приложением к Договору и определяет уровень обслуживания услуги «Корпоративное облако» (далее - Услуга), за исключением компонента Услуги «Архивное хранилище». В настоящем Соглашении фиксируются качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: доступность Услуги, время реакции на обращения Заказчика, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность и т.п.

2. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

- 2.1. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности программно-аппаратного комплекса, обслуживающего Услугу, в соответствии с параметрами, указанными в п. 7.1. настоящего Соглашения. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа "Предупреждение" сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Исполнителя и не доступен в каких-либо сегментах сети Интернет, сервис считается доступным. Сервис считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 2.2. Доступность сервиса измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ.
- 2.3. Исполнитель гарантирует доступность сервиса в соответствии с параметрами, указанными в п. 7.1. настоящего Соглашения.
- 2.4. Штрафные санкции (получение Заказчиком компенсации) за отклонение от указанных параметров доступности сервиса указаны в п. 7.1. настоящего Соглашения. Исполнитель начисляет Заказчику компенсацию по заявке Заказчика отправленной на контактный электронный почтовый адрес Исполнителя.
- 2.5. Если сервис, находящийся в зоне ответственности Исполнителя, недоступен по вине Заказчика (удаление/модификация объектов Услуги, изменение учетной информации и т.д.), время восстановления системы не исключается из расчета доступности сервиса.

3. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

- 3.1. В случае выявления Заказчиком инцидента (недоступности сервиса) извне, максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде заявки через тикет-систему Исполнителя (п. 7.2. настоящего Соглашения).
- 3.2. В нерабочее время, а также в особых критических случаях Исполнитель принимает информацию об инциденте на контактный телефон службы технической поддержки, если данный способ связи предусмотрен данным Соглашением (п. 7.2. настоящего Соглашения).
- 3.3. В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга Исполнителя) Исполнитель определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в п. 7.1. настоящего Соглашения.
- 3.4. Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель самостоятельно ликвидирует причину и сообщает результат на контактный электронный почтовый адрес Заказчика.

4. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ И ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- 4.1. При эксплуатации Услуги периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы).
- 4.2. Исполнитель заранее оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся преимущественно во внерабочее время. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком базового программного обеспечения как "критические". Если планируемое время не устраивает Заказчика, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Заказчика, при наличии такой возможности у Исполнителя.

5. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

- 5.1. Запрос на выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов, называются Заявками, которые выполняются в сроки, указанные в п. 7.2. настоящего Соглашения.
- 5.2. Заявка на выполнение работ оформляется через тикет-систему в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>. Заявка должна содержать максимально подробное описание работ (услуг). Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения) выполнения заявки устанавливается Исполнителем и зависит от трудоемкости поставленной задачи. Заявка должна поступать только от контактного лица со стороны Заказчика (указываются в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>).
- 5.3. Контактное лицо со стороны Заказчика может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному договору. Для этого, контактное лицо передает через тикет-систему в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru> заявку, содержащую ФИО, контактный адрес электронной почты и контактный телефон этого лица.
- 5.4. Исполнитель не выполняет заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг по телефону.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность данных Заказчика (непредоставление данных Заказчика третьим лицам, защиту данных от внешних воздействий), а именно:
 - Исполнитель использует технические средства обеспечения конфиденциальности данных в соответствии с рекомендациями и возможностями производителя программного обеспечения – корпорации Microsoft, в том числе:
 - а) передача данных (исключая данные находящиеся в виртуальных серверах Заказчика) ведется исключительно с использованием защищенных протоколов передачи данных (https);
 - б) узел связи Исполнителя и программно-аппаратный комплекс, обслуживающий услугу «Корпоративное облако» защищен внешним firewall, удовлетворяющим стандартам обеспечения внешней безопасности;
 - в) Исполнитель в максимально короткие сроки устанавливает обновления безопасности ПО (Windows Server, линейка System Center и др.), выпускаемые производителем программного обеспечения - корпорацией Microsoft, на программно-аппаратный комплекс, обслуживающий услугу «Корпоративное облако»;
 - г) Исполнитель ведет мониторинг попыток получения несанкционированного доступа извне и обеспечивает комплекс мероприятий по защите программно-аппаратного комплекса, обслуживающего услугу «Корпоративное облако».
 - Исполнитель использует административно-организационные средства обеспечения конфиденциальности данных Заказчика, а именно:
 - а) доступ к данным Заказчика возможен только для сотрудников Исполнителя, обладающим статусом не ниже Системный администратор;
 - б) Сотрудники Исполнителя не обращаются, не просматривают, не модифицируют данные Заказчика за исключением случаев:
 - 1) когда данные действия необходимы для восстановления данных в случае аварий;
 - 2) использовании услуги для распространения информации, запрещенной законодательством РФ (порнография, призывы к насилию, свержению законной власти и др.);
 - 3) использовании данной услуги для распространения СПАМа.
- 6.2. Исполнитель гарантирует конфиденциальность (непредоставление третьим лицам) любой информации, касающейся оказания услуги «Корпоративное облако» в течение всего срока оказания данных услуг и в течение 3-х лет после окончания оказания данных услуг за исключением:
 - использование названия Заказчика в качестве пользователя услуги «Корпоративная почта»;
 - информации о предмете и факте заключения настоящего Соглашения;
 - предоставления информации по запросам государственных органов в соответствии с законодательством РФ, а также по решению суда.
- 6.3. Безопасность передачи данных в и из виртуальных серверов Заказчика, и защиту от взлома в виртуальных серверах Заказчик организует самостоятельно. Заказчик несёт полную ответственность в случае попадания своих данных третьим лицам по вине недостаточной защищённости информации внутри виртуальных серверов.

7. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Технические параметры оказания услуг:

Наименование параметра	Характеристики
Доступность сервиса и ответственность	
Доступность виртуальных серверов	99,9%
Ответственность Исполнителя	1% от месячной абонентской платы за каждый дополнительный 1 час недоступности сервиса, но не более 100% общей месячной абонентской платы.
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	43,2 минуты
Мониторинг	
Мониторинг программно-аппаратного комплекса, обслуживающего услугу «Корпоративное облако»	Круглосуточно
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
Firewall на узле связи и программно-аппаратном комплексе, обслуживающем услугу «Корпоративное облако»	
Параметры работы	Включён

7.2. Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	Круглосуточно
Время реакции на заявку	3 часа круглосуточно
Формы подачи заявок	Тикет-система в панели управления учетной записи Заказчика по адресу https://panel.dhub.ru
Телефон технической поддержки	+7 (495) 542-40-71 круглосуточно

7.3. Ответственные лица.

Ответственными лицами со стороны Исполнителя являются администраторы, осуществляющие выполнение своих обязанностей.

Ответственными лицами со стороны Заказчика считаются лица, указанные в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>.

Уровень обслуживания услуги «Офис в облаке»

1. СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Соглашение является приложением к Договору и определяет уровень обслуживания услуги «Офис в облаке» (далее - Услуга). В Приложении фиксируются качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: доступность Услуги, время реакции на обращения Заказчика, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность и т.п.

2. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

- 2.1. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности модулей Услуги в соответствии с параметрами, указанными в п. 10.1. настоящего Соглашения. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа "Предупреждение" сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Исполнителя и не доступен в каких-либо сегментах сети Интернет, сервис считается доступным. Сервис считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 2.2. Доступность сервиса измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ.
- 2.3. Исполнитель гарантирует доступность сервиса в соответствии с параметрами, указанными в п. 10.1. настоящего Соглашения.
- 2.4. Штрафные санкции (получение Заказчиком компенсации) за отклонение от указанных параметров доступности сервиса указаны в п. 10.1. настоящего Соглашения. Исполнитель начисляет Заказчику компенсацию по заявке Заказчика отправленной на контактный электронный почтовый адрес Исполнителя.
- 2.5. Если сервис, находящийся в зоне ответственности Исполнителя недоступен по вине Заказчика (удаление/модификация объектов Услуги, изменение учетной информации и т.д.), время восстановления системы не исключается из расчета доступности сервиса.

3. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

- 3.1. В случае выявления Заказчиком инцидента (недоступности сервиса) извне, максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде заявки через тикет-систему Исполнителя (п. 10.2. настоящего Соглашения).
- 3.2. В нерабочее время, а также в особых критических случаях Исполнитель принимает информацию об инциденте на контактный телефон службы технической поддержки, если данный способ связи предусмотрен данным Соглашением (п. 10.2. настоящего Соглашения).
- 3.3. В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга Исполнителя) Исполнитель определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в п. 10.1. настоящего Соглашения.
- 3.4. Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель самостоятельно ликвидирует причину и сообщает результат на контактный электронный почтовый адрес Заказчика.

4. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ И ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- 4.1. При эксплуатации Услуги периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы).
- 4.2. Исполнитель заранее оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся преимущественно во вне рабочее время. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком базового программного обеспечения как "критические". Если планируемое время не устраивает Заказчика, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Заказчика, при наличии возможности Исполнителя.

5. ОБЪЕМЫ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

- 5.1. Каждый тарифный план предусматривает максимально допустимый объем хранимых данных. В случае превышения лимита, приход/отправка электронной почты на/с почтового ящика, общей или общедоступной папки блокируется. Также блокируется создание/изменение элементов пользовательских данных (сообщения, контакты и т.п.) в указанных объектах.

6. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

- 6.1. Исполнитель обеспечивает ежедневное резервное копирование пользовательских данных, необходимых для восстановления данных в случае аварии (утраты) сервера(ов).
- 6.2. Восстановление данных Исполнитель выполняет самостоятельно. Параметры резервного копирования указаны в п. 10.1. настоящего Соглашения.

7. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

- 7.1. Запрос на выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов, называются Заявками, которые выполняются в сроки, указанные в п. 10.2. настоящего Соглашения.
- 7.2. Заявка на выполнение работ оформляется через тикет-систему в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>. Заявка должна содержать максимально подробное описание работ (услуг). Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения) выполнения заявки устанавливается Исполнителем и зависит от трудоемкости поставленной задачи. Заявка должна поступать только от контактного лица со стороны Заказчика (указываются в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>).
- 7.3. Контактное лицо со стороны Заказчика может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному договору. Для этого, контактное лицо передает через тикет-систему в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru> заявку, содержащую ФИО, контактный адрес электронной почты и контактный телефон этого лица.
- 7.4. Исполнитель не выполняет заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг по телефону.

8. ВЕДЕНИЕ ЖУРНАЛОВ (ХРАНЕНИЕ ЛОГ-ФАЙЛОВ)

- 8.1. Исполнитель осуществляет гарантированное хранение журналов активности пользователей (логов) Заказчика в течение срока, указанного в п. 10.1. настоящего Соглашения. Хранение логов за более длительный период не гарантируется и определяется Исполнителем самостоятельно, исходя из возможности отведения пространства для хранения этих логов.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 9.1. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность данных Заказчика (непредоставление данных Заказчика третьим лицам, защиту данных от внешних воздействий), а именно:
- Исполнитель использует технические средства обеспечения конфиденциальности данных в соответствии с рекомендациями и возможностями производителя программного обеспечения – корпорации Microsoft, в том числе:
 - а) передача данных ведется исключительно с использованием защищенных протоколов передачи данных (https);
 - б) узел связи Исполнителя защищен внешним firewall, удовлетворяющим стандартам обеспечения внешней безопасности;
 - в) Исполнитель в максимально короткие сроки устанавливает обновления безопасности ПО (Windows Server, Exchange Server и др.), выпускаемые производителем программного обеспечения - корпорацией Microsoft.
 - г) Исполнитель ведет мониторинг попыток получения несанкционированного доступа извне и обеспечивает комплекс мероприятий по защите данных Заказчика.
 - Исполнитель использует административно-организационные средства обеспечения конфиденциальности данных Заказчика, а именно:
 - а) доступ к данным Заказчика возможен только для сотрудников Исполнителя, обладающим статусом не ниже Системный администратор;
 - б) Сотрудники Исполнителя не обращаются, не просматривают, не модифицируют данные Заказчика за исключением случаев:
 - 1) когда данные действия необходимы для восстановления данных в случае аварий;

- 2) использовании услуги для распространения информации, запрещенной законодательством РФ (порнография, призывы к насилию, свержению законной власти и др.);
- 3) использовании данной услуги для распространения СПАМа.

9.2. Исполнитель гарантирует конфиденциальность (непредоставление третьим лицам) любой информации, касающейся оказания услуги «Офис в облаке» в течение всего срока оказания данных услуг и в течение 3-х лет после окончания оказания данных услуг за исключением:

- использование названия Заказчика в качестве пользователя услуги «Офис в облаке»;
- информации о предмете и факте заключения настоящего Соглашения;
- предоставления информации по запросам государственных органов в соответствии с законодательством РФ, а также по решению суда.

10. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

10.1. Технические параметры оказания услуг:

Наименование параметра	Характеристики
Доступность сервиса и ответственность	
Доступность сервера	99,9%
Ответственность Исполнителя	1% от месячной абонентской платы за каждый дополнительный 1 час недоступности сервиса, но не более 100% общей месячной абонентской платы.
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	2 часа
Мониторинг	
Мониторинг	Круглосуточно
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Резервное копирование	
Максимальный объем резервных копий	Равно сумме хранимых данных Заказчика
Параметры резервного копирования	Ежедневно ночью – полное копирование. Глубина хранения резервных копий - 2 недели.
Максимальный срок восстановления системы из резервных копий	8 часов
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
Firewall	
Параметры работы	Включён
Хранение логов	
Гарантированный срок хранения логов	1 месяц

10.2. Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	Круглосуточно
Время реакции на заявку	3 часа круглосуточно
Формы подачи заявок	Тикет-система в панели управления учетной записи Заказчика по адресу https://panel.dhub.ru
Телефон технической поддержки	+7 (495) 542-40-71 круглосуточно

10.3. Ответственные лица.

Ответственными лицами со стороны Исполнителя являются администраторы, осуществляющие выполнение своих обязанностей.

Ответственными лицами со стороны Заказчика считаются лица, указанные в панели управления учетной записи Заказчика по адресу <https://panel.dhub.ru>.