



**Договор публичной оферты
ООО «Максиплэйс» (Maxiplace) (далее - Исполнитель)
для физических и юридических лиц
от 01.07.2015,
вступает в силу с момента опубликования.**

ООО «Максиплэйс», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Рощина Алексея Игоревича, действующего на основании Устава, публикует в соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящий Договор – публичную оферту о нижеследующем.

1. Термины и определения

1.1. *Услуги* – передача данных, хостинг, телематические услуги и/или иные технологические услуги, а также услуги по предоставлению удалённого доступа к программам для ЭВМ посредством сети Интернет, оказываемые Заказчику, перечень которых приведен на Сайте.

1.2. *Заказчик* – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получающее от Исполнителя Услуги и/или право использования программ для ЭВМ согласно условиям настоящего Договора и Дополнений.

1.3. *Дополнение* – документ в электронной форме размещённый на Сайте Исполнителя, содержащий подробные и детализированные условия предоставления права использования соответствующих программ для ЭВМ или оказания соответствующих Услуг.

1.4. *Сайт Исполнителя* – официальный веб-сайт Исполнителя, размещенный по адресу <http://www.maxiplace.ru/>, который, помимо прочего, содержит:

1.4.1. информацию о перечне и условиях предоставления права использования программ для ЭВМ и/или Услуг по настоящему Договору, а также актуальный прайс-лист Исполнителя на основании которого производится выставление Счетов по настоящему Договору;

1.4.2. форму Заказа, посредством заполнения которой Заказчик направляет Заказ Исполнителю;

1.4.3. Дополнения по всем Услугам и/или программам для ЭВМ, в отношении которых предоставляется право использования.

1.5. *Заказ* – направляемый Заказчиком Исполнителю посредством заполнения формы Заказа, размещённой на Сайте Исполнителя, документ, содержащий перечень и количество Услуг и/или программ для ЭВМ, в отношении которых требуется предоставление права использования.



1.6. *Правообладатель* – обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.7. Лицензионное соглашение с конечным пользователем – соглашение, декларируемое Правообладателем программы для ЭВМ в одностороннем порядке. Лицензионное соглашение с конечным пользователем включается в программу для ЭВМ (появляется при установке) и/или размещается на официальном сайте соответствующего Правообладателя.

1.8. *Отчётный период* – один календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги и/или предоставлялось право использования соответствующих программ для ЭВМ, если иного не указано в соответствующем Дополнении.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель согласно условиям настоящего Договора оказывает Заказчику Услуги, согласно п. 1.1. настоящего Договора, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. В случае если это предусмотрено заключёнными Дополнениями, Исполнитель согласно условиям настоящего Договора предоставляет Заказчику право использования программ для ЭВМ, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанное право использования в соответствии с условиями настоящего Договора.

3. Порядок заключения настоящего Договора, заказа Услуг и/или права использования программ для ЭВМ

3.1. Для акцепта настоящей оферты (заключения настоящего Договора) и/или в случае возникновения необходимости в получении Услуг и/или права использования программ для ЭВМ у Заказчика в целях уточнения цены и стоимости предоставления Услуг и/или права использования программ для ЭВМ Заказчик направляет Исполнителю Заказ.

3.2. В разумный срок после получения соответствующего Заказа Исполнитель выполняет расчет цен и стоимости Услуг и/или вознаграждения Исполнителя за предоставление права использования, направляет Заказчику Счёт, руководствуясь действующим прайс-листом Исполнителя, размещённым на Сайте Исполнителя, или отказывает Заказчику в приёмке Заказа.

3.3. Настоящая оферта считается акцептованной (настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу) с даты оплаты Заказчиком первого из выставленных согласно пункту 3.2. настоящего Договора Счетов.

3.4. Дополнения являются публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, и в случае принятия изложенных в Дополнениях условий Заказчик приобретает права и соглашается надлежащим образом исполнять обязанности, изложенные в настоящем Договоре и соответствующем Дополнении.



3.5. Дополнение считается заключенным и вступает в силу с момента оплаты Заказчиком первого Счёта, содержащего условия об оплате стоимости Услуг и/или права использования программ для ЭВМ, которые предусмотрены соответствующим Дополнением.

3.6. В случае неоплаты Счёта Заказчиком по истечении 7 (семи) рабочих дней с даты его получения выставленный счёт аннулируется Исполнителем в одностороннем порядке, а Дополнение и/или настоящий Договор не считаются заключёнными.

3.7. В срок не позднее 7 (семи) рабочих дней до окончания текущего Отчётного периода, Исполнитель направляет Заказчику Счёт, в котором указывает перечень, объём и стоимость Услуг и/или перечень, количество лицензий и вознаграждение Исполнителя за предоставление права использования программ для ЭВМ за следующий Отчётный период, если Заказчик не уведомит Исполнителя в срок не позднее 8 (восьми) рабочих дней до окончания текущего Отчётного периода об отказе от соответствующих Услуг и/или права использования программ для ЭВМ в следующем Отчётном периоде.

4. Общие условия оказания Услуг

4.1. Период/объём оказания Услуг указывается в Счёте и Акте об оказании Услуг.

4.2. Исполнитель начинает оказание Услуг Заказчику в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты соответствующего Счёта, если иного не предусмотрено соответствующим Дополнением.

4.3. Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуг будет дата предоставления Заказчику удалённого доступа к соответствующим программам для ЭВМ или аппаратному обеспечению, в том числе предоставления учётных данных, требующихся для удалённого использования соответствующих программ для ЭВМ или аппаратного обеспечения.

4.4. В целях надлежащего бухгалтерского учёта оказания Услуг по настоящему Договору Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания Отчётного периода направляет Заказчику Акт об оказании Услуг, а также счёт-фактуру.

4.5. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта об оказании Услуг от Исполнителя Заказчик направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от его подписания.

4.6. Услуги в Отчётном периоде считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объёме с даты подписания Акта об оказании Услуг за Отчётный период или в случае умолчания Заказчика по истечении срока, указанного в пункте 4.5. настоящего Договора.

5. Общие условия предоставления права использования программ для ЭВМ

5.1. Право использования программ для ЭВМ включает в себя право на воспроизведение соответствующих программ для ЭВМ на территории Российской Федерации, ограниченное инсталляцией, копированием и запуском. Право использования предоставляется с ограничениями, предусмотренными Лицензионным соглашением с конечным



пользователем и соответствующим Дополнением. Срок, на который предоставляются право использования программ для ЭВМ, указывается в Счетах и Актах приёма-передачи права использования программ для ЭВМ.

5.2. Исполнитель предоставляет право использования программ для ЭВМ Заказчику в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты соответствующего Счёта, если иного не предусмотрено соответствующим Дополнением.

5.3. Стороны договорились о том, что датой исполнения Исполнителем обязанности по предоставлению права использования соответствующих программ для ЭВМ будет дата предоставления Заказчику удалённого доступа к соответствующим программам для ЭВМ, в том числе предоставления соответствующих учётных данных, требующихся для удалённого использования соответствующих программ для ЭВМ.

5.4. В целях надлежащего бухгалтерского учёта предоставленного Заказчику права использования программ для ЭВМ Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания Отчётного периода направляет Заказчику Акт приёма-передачи права использования, а также счёт-фактуру.

5.5. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта приёма-передачи права использования от Исполнителя Заказчик направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от его подписания.

6. Порядок расчётов

6.1. Все расчёты по настоящему Договору осуществляются в рублях Российской Федерации посредством безналичного перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя, при этом Заказчик обязуется указывать номер и дату настоящего Договора, а также Счёта в платёжном документе в целях идентификации платежа.

6.2. Предоставление Услуг и/или права использования программ для ЭВМ по настоящему Договору осуществляется исключительно на основе предварительной оплаты Заказчиком. В случае истечения оплаченного периода/объёма оказания Услуги и/или срока, на который предоставляется соответствующее право использования программ для ЭВМ Исполнитель приостанавливает доступ Заказчика к соответствующим Услугам или программам для ЭВМ.

6.3. Заказчик обязуется оплачивать Счета в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения.

6.4. Датой оплаты признаётся дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя, при условии исполнения Заказчиком обязательств по идентификации платежа, предусмотренных в пункте 6.1. настоящего Договора.

6.5. Предоставление права использования программ для ЭВМ не подлежит обложению НДС согласно подпункту 26 пункта 2 статьи 149 Налогового кодекса Российской Федерации.

6.6. Оказание Услуг подлежит обложению НДС на общих основаниях, предусмотренных действующим налоговым законодательством Российской Федерации.



6.7. В случае если значение курса Доллара США (USD) и/или Евро (EUR) к Рублю России (далее – Курс иностранной валюты), установленное Центральным Банком России на дату выставления Счёта на оплату, к моменту фактической оплаты указанного Счёта Заказчиком изменится более чем на 2 (два) процента, Исполнитель вправе в одностороннем порядке осуществить перерасчет (соответствующее увеличение или уменьшение) суммы соответствующего счета полностью или частично пропорционально максимальному проценту изменения Курса иностранной валюты. В этом случае Стороны обязуются в течение 5 (пяти) рабочих дней с указанного момента произвести взаиморасчет.

7. Ответственность Сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями последнего, а в части, не урегулированной Договором – в соответствии с условиями Дополнений и действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Заказчику известны важнейшие функциональные свойства оказываемых Услуг и/или программ для ЭВМ, право использования которых предоставляются на условиях настоящего Договора. Заказчик несет риск соответствия указанных Услуг и/или программ для ЭВМ своим пожеланиям и потребностям. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуг и/или программ для ЭВМ, если такие убытки не возникли по вине Исполнителя.

7.3. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и/или программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг и/или предоставлении права использования программ для ЭВМ Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой и косвенный ущерб или потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедшие не по вине Исполнителя.

7.4. Ответственность Исполнителя за неисполнение обязательств по настоящему Договору не может превышать стоимости оказания соответствующих Услуг за Отчётный период и/или предоставления права использования соответствующих программ для ЭВМ.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны по настоящему Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Договора относятся: стихийное бедствие, пожар, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти/управления и/или органом местного самоуправления, правовых и/или правоприменительных актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.



8.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по данному Договору, а также предполагаемые сроки их действия.

8.3. В случае если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение настоящего Договора в срок, то срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается на период действия обстоятельства непреодолимой силы.

8.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора либо настоящий Договор подлежит расторжению в установленном порядке.

9. Порядок разрешения споров

9.1. В случае нарушения условий настоящего Договора со стороны Исполнителя, Заказчик обязуется направить претензию в срок не позднее 7 (семи) дней с даты выявления таких нарушений. Исполнитель вправе не принимать к рассмотрению претензии, направленные Заказчиком позднее вышеуказанного срока. Исполнитель обязуется дать ответ на претензию Заказчика в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты её получения.

9.2. Споры по оплате Заказчиком задолженности, просроченной более чем на 30 (тридцать) календарных дней, могут быть переданы в Арбитражный суд без соблюдения досудебного порядка разрешения спора.

9.3. В случае если Стороны не достигнут согласия по изложенным вопросам в претензионном порядке, изложенном в пункте 9.1. настоящего Договора, спор передаётся на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.

10. Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения.

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его заключения, определённой согласно пункту 3.3. настоящего Договора, и действует бессрочно.

10.2. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.

10.3. В случае изменения политики соответствующего Правообладателя в области ценообразования и/или распространения программ для ЭВМ Исполнитель может потребовать от Заказчика заключения соответствующего дополнительного соглашения к настоящему Договору. Отказ Заказчика от заключения вышеуказанного дополнительного соглашения или его умолчание по истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя является основанием для одностороннего расторжения настоящего Договора.

10.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон по истечении 20 (двадцати) рабочих дней с момента письменного извещения другой Стороны



о своём желании прекратить действие настоящего Договора. Расторжение настоящего Договора влечёт за собой расторжение всех Дополнений к настоящему Договору, при этом возврат денежных средств Заказчику производится исключительно путём безналичного перечисления денежных средств на расчётный счёт Заказчика за последний на дату расторжения Договора Отчётный период в размере пропорциональном времени, оставшемуся от даты расторжения настоящего Договора до окончания оплаченного Заказчиком Отчётного периода.

10.5. Условия Дополнений к настоящему Договору изменению не подлежат. В случае противоречия условий Дополнений условиям настоящего Договора условия Дополнений преваляют.

11. Заключительные условия

11.1. Ни одна из Сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.

11.2. Заказчик признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Исполнителем по каналам электронной связи (факс, электронная почта Заказчика, адрес которой указан в реквизитах настоящего Договора, раздел «Абонентам» Сайта Исполнителя) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Заказчик обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

11.3. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию о вопросах функционирования и структуры, а также дополнительных услугах и компетенциях Исполнителя.

11.4. Под рабочими днями в целях исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пять) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.



Дополнительное соглашение №1 к договору публичной оферты

ООО «Максиплэйс» (MaxiPlace) (далее - Исполнитель)

для физических и юридических лиц

от 01.07.2015,

вступает в силу с момента опубликования.

ООО «Максиплэйс», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Рощина Алексея Игоревича, действующего на основании Устава, публикует в соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящее Дополнение к Договору о нижеследующем.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Дополнение регламентирует особенности оказания Услуг хостинга Облачный сервер, а также, если предусмотрено соответствующим Заказом, Услуг Аппаратный VPN, и взаимодействия Сторон в связи с оказанием таких Услуг.

1.2. Порядок заключения настоящего Дополнения:

1.2.1. Заказчик заключает Договор с Исполнителем;

1.2.2. Заказчик направляет Заказ согласно условиям Договора, содержащий указание на необходимость оказания Услуг;

1.2.3. в разумный срок после получения соответствующего Заказа Исполнитель выполняет расчет цен и стоимости Услуг и выставляет Заказчику Счёт или отказывает Заказчику в приёмке Заказа;

1.2.4. настоящее Дополнение считается заключенным и вступает в силу с даты оплаты Заказчиком первого Счёта, включающего в себя оплату Услуг, предусмотренных настоящим Дополнением.

1.2.5. Дополнение является неотъемлемой частью договора публичной оферты, опубликованного на сайте Исполнителя.

2. Особенности предоставления и оказания Услуг

2.1. Термины и определения:

2.1.1. Хостинг — услуга по размещению и хранению информационного ресурса Заказчика, включающая в себя: предоставление Заказчику дискового пространства на подконтрольном Исполнителю оборудовании в целях размещения информации Заказчика; предоставление Заказчику возможности размещения информации на предоставленном дисковом пространстве и управления размещенной информацией, в том числе посредством сети Интернет, с ограничениями, установленными Исполнителем;



предоставление возможности доступа к информации Заказчика, размещенной на предоставленном дисковом пространстве, в том числе посредством сети Интернет.

2.1.2. Учетные данные — логин и пароль, присваиваемые Заказчику для его идентификации, позволяющие получать доступ к информации Заказчика на серверном оборудовании Исполнителя.

2.1.3. Внешний трафик – объём данных, проходящих через сервер за определённый период времени, определяемый как разность между общим трафиком сервера и трафиком.

2.1.4. Интернет-сайт – единая информационная структура, содержащая связанные между собой страницы, посвященные определенной теме и доступные через сеть Интернет.

2.1.5. Юнит – в целях настоящего Дополнения, единица измерения, позволяющая определить степень использования программных и аппаратных ресурсов на подконтрольном Исполнителю оборудовании (диски, операционные системы, ЦПУ, оперативная память, порты для балансировщика) в секунду, применяемая в целях тарификации Услуг хостинга Облачный сервер. Стоимость юнита определяется прайс-листом, размещённым на Сайте Исполнителя.

2.1.6. Услуга Аппаратный VPN – услуга, представляющаяся в дополнение к основной Услуге хостинга Облачный сервер, заключающаяся в обеспечении безопасного шифрования интернет-трафика между сервером Исполнителя, посредством которого предоставляется хостинг, и сервером Заказчика. Помимо шифрования интернет-трафика, в состав Услуги входит: мониторинг работоспособности; техническая консультация; устранение неисправностей; изменение конфигурации; поддержка в соответствии с п.2.12 настоящего Дополнения.

2.2. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги хостинга, а Заказчик принимать и оплачивать такие Услуги в порядке и на условиях Договора и настоящего Дополнения, при этом основным параметром Услуг, который прямо влияет на стоимость Услуг, является юнит. При направлении Заказа в порядке, предусмотренном пунктом 3.1. Договора, Заказчик указывает количество юнитов, которые он готов оплатить, для надлежащего выставления Счёта Исполнителем. Количество юнитов, которым определяется объём предоставляемых Заказчику Услуг, предусмотрено в Счёте Исполнителя, выставленном согласно пунктам 3.2. или 3.7. Договора.

2.3. С целью оказания Услуг Исполнитель присваивает Заказчику набор учетных данных, высылая данную информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанный в реквизитах Договора, в соответствии с пунктом 5.3. Договора.

2.4. Заказчик обязуется:

2.4.1. обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации учётных данных;



2.4.2. незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учётных данных.

2.5. Исполнитель осуществляет управление и контроль работы серверного оборудования и программных средств, предоставляемых Исполнителем, в целях оказания Услуг.

2.6. Исполнитель имеет право одностороннего изменения технических параметров оказания Услуг в целях повышения качества и надежности предоставляемых Услуг, в том числе изменения перечня предоставляемых программ, библиотек, функций, средств администрирования. Исполнитель публикует информацию о таких изменениях на Сайте Исполнителя.

2.7. Заказчик обязуется использовать Услуги в соответствии с условиями Договора, настоящего Дополнения и законодательства Российской Федерации, а также не совершать следующих действий:

2.7.1. публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;

2.7.2. публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично, защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;

2.7.3. публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;

2.7.4. публикация или передача материалов порнографического характера;

2.7.5. массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);

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

2.7.7. 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;

2.7.8. совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);

2.7.9. 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.



2.8. В случае предъявления претензий и/или требований и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств, предусмотренных пунктом 2.7. настоящего Дополнения, Заказчик самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с компенсацией вышеуказанных требований и/или претензий и/или исков третьих лиц.

2.9. Исполнитель вправе:

2.9.1. приостановить оказание Услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.7. настоящего Дополнения;

2.9.2. приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения Заказчика в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности или условий Договора и/или Дополнений к нему;

2.9.3. контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования.

2.10. Исполнитель не несёт ответственность:

2.10.1. за качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;

2.10.2. за доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;

2.10.3. за информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;

2.10.4. за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами;

2.10.5. за работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;

2.10.6. за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;

2.10.7. за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;

2.10.8. за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования Услуг и сети Интернет.



2.11. Заказчик признает, что на момент заключения настоящего Дополнения Исполнитель предоставил ему полную и достоверную информацию в отношении Услуг, оказываемых по настоящему Дополнению.

2.12. Техническая поддержка в отношении Услуг, предусмотренных настоящим Дополнением, оказывается в порядке и на условиях Приложения № 1 к настоящему Дополнению (Соглашение об уровне обслуживания).

3. Заключительные положения

3.1. Настоящее Дополнение является неотъемлемой частью Договора.

3.2. Настоящее Дополнение вступает в силу с момента его заключения и действует в течение всего срока действия Договора.

3.3. Настоящее Дополнение может быть расторгнуто Исполнителем в случае изменения политики Исполнителя в области ценообразования и/или оказания Услуг.

3.4. В случае противоречия условий настоящего Дополнения условиям Договора применяются условия настоящего Дополнения.



**Дополнительное соглашение №2 к Договору публичной оферты
ООО «Максплэйс» (MaxiPlace) (далее - Исполнитель)
для физических и юридических лиц
от 01.07.2015,
вступает в силу с момента опубликования.**

Данные правила и условия являются верными для всех услуг/тарифов и стран, в которых предоставляются услуги. Все обязательства по предоставлению услуг берет на себя Исполнитель.

Регистрация и пополнение лицевого счёта клиента в биллинге Исполнителя по адресу <https://bill.maxiplace.ru>, означает полное согласие с нижеприведёнными правилами и условиями настоящей оферты.

1. Предмет Соглашения

- 1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора публичной оферты (далее именуется по тексту – «Договор») и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Услуг.
- 1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

- 2.1. Тикет система – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма услуги, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.
- 2.2. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования услуги, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком.
- 2.3. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.
- 2.4. Заявка – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.



- 2.5. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.
 - 2.6. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.
 - 2.7. Техническая поддержка – настройка, обслуживание (администрирование) операционной системы и программного обеспечения, предоставленного Исполнителем, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы услуги. Не включает в себя: программирование (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.
 - 2.8. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по Московскому времени) в рабочие дни.
 - 2.9. Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.
 - 2.10. Время решения – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.
- 3. Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг**
- 3.1. Сроки обработки Заявок Заказчика зависят от категории, приоритета Заявок, а также выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящего Соглашения.



Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание	
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования услуги	
Заявка на обслуживание	Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:	
	<p>Уровень технической поддержки «SLA Стандарт»</p> <p>Создание и изменение учётных записей FTP-сервера, WEB-сервера,</p> <p>Создание, изменение записей DNS;</p> <p>Создание, изменение записей в планировщике заданий;</p> <p>Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных.</p> <p>Установка операционной системы из шаблона;</p> <p>Переустановка операционной системы (сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно);</p> <p>Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных;</p> <p>Перезагрузка сервера по требованию заказчика;</p> <p>Консультации по вопросам функционала, конфигураций,</p>	<p>Уровень технической поддержки «SLA Премиум»</p> <p>Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p> <p>а)настройке проактивного мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге;</p> <p>б)настройке и администрированию следующего перечня программного обеспечения:</p> <p>Операционные системы: Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora, Arch Linux, OpenSuSe;</p> <p>Web-серверы: Apache, Microsoft IIS, Nginx, Lighttpd, Resin, Tomcat;</p> <p>Серверы баз данных: MySQL, Oracle, Microsoft SQL</p>



	<p>возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры;</p> <p>Установка\изменение средств защиты виртуальной машины (антивирус\межсетевой экран);</p> <p>Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений;</p> <p>Изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию.</p> <p>Восстановление данных из резервной копии согласно тарифу резервного копирования</p>	<p>Server, PostgreSQL;</p> <p>Серверы DNS: Bind, PowerDNS, Microsoft DNS Server;</p> <p>FTP серверы: Vsftpd, Pure-ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server;</p> <p>Почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP;</p> <p>Панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager.</p>
Заявка на изменение	<p>Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг. <i>Примеры: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию и др.</i></p>	
Заявка на предоставление информации	<p>Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д.</p>	

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

Приоритет Заявки	Описание
Высокий	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
Средний	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
Низкий	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру).



Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок:

Категория	Учёт по срокам обработки Заявки	Приоритет	Уровень технической поддержки сроки обработки Заявки, часы		Часы обработки (круглосуточно/рабочие)
Уровень технической поддержки			Стандарт	Премиум	
Инцидент	Время реакции	Высокий	8	4	круглосуточно
		Средний	16	8	круглосуточно
		Низкий	24	16	круглосуточно
Заявка на обслуживание	Время реакции		8	2	рабочие часы
Заявка на предоставление информации	Время реакции		16	4	рабочие часы
Заявка на изменение	Время реакции		16	4	рабочие часы

3.2. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 6.1. настоящего Соглашения.

4. Уровень технической поддержки и порядок расчётов

- 4.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка уровня «Стандарт» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.
- 4.2. Техническая поддержка уровня «Премиум» оказывается Заказчику в случае указания её в заказе, оплате её Заказчиком, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Премиум».
- 4.3. В случае отсутствия в заказе Заказчика, подаваемом согласно условиям Договора, информации о необходимости предоставления технической



поддержки уровня «Премиум» Заказчику оказывается техническая поддержка уровня «Стандарт», объём которой изложен в разделе 3 настоящего Соглашения.

- 4.4. В случае если Заказчик изменяет уровень технической поддержки «Премиум» на уровень технической поддержки «Стандарт», такое изменение происходит при оформлении заказа на новую Услугу, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.
- 4.5. Стоимость предоставления технической поддержки уровня «Премиум» указана на Сайте Исполнителя и включает в себя все применимые налоги.
- 4.6. Все уровни технической поддержки («Стандарт» и «Премиум») включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.
- 4.7. Уровень технической поддержки «Премиум» дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания технической поддержки. При этом ежемесячно 5 человеко-часов работ на каждом сервере клиента предоставляются без взимания оплаты.
- 4.8. В случае подачи заказа согласно условиям Договора, содержащего информацию о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Премиум» Исполнитель при наличии технической возможности выставляет Заказчику счёт на оплату технической поддержки на следующий Отчётный период или до конца текущего Отчётного периода. В случае если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца стоимость технической поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.
- 4.9. Техническая поддержка уровня «Премиум» оказывается Исполнителем исключительно на условиях предварительной оплаты, при этом предоплата за следующий Отчётный период осуществляется Заказчиком не позднее срока окончания текущего оплаченного Отчётного периода. При отсутствии оплаты по выставленному счёту в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Исполнитель вправе не принимать оплату по данному счёту и аннулировать его вместе с соответствующим заказом (в части оказания технической поддержки).
- 4.10. Приёмка и оплата технической поддержки уровня «Премиум» за Отчётный период осуществляется через биллинг система Исполнителя, которая расположена по адресу <https://bill.maxiplace.ru>.



4.11. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Исполнителя у Заказчика, не предусмотренных Договором, Дополнением и настоящим Соглашением, Заказчик направляет Исполнителю заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).

4.12. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующего прайс-листа Исполнителя, размещённого на Сайте Исполнителя.

5. Порядок подачи Заявок

5.1. Заявка подаётся Заказчиком одним из способов, указанных в пункте 6.7. настоящего Соглашения.

5.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

5.2.1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);

5.2.2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);

5.2.3. URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);

5.2.4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);

5.2.5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);

5.2.6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;

5.2.7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5.3. В случае если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

6. Показатели доступности

6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 4:



Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 745 часам в месяц)	
	Стандарт	Премиум
Вид технической поддержки		
Доступность инфраструктуры (виртуальные ресурсы)	99,9%	

6.2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 5. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в год	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перерыва путём опубликования информации в тикет системе.
2.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в тикет системе.

6.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

6.3.1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение,



- находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
- 6.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
 - 6.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
 - 6.3.4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования услугами;
 - 6.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
 - 6.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
 - 6.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.
- 6.4. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 6.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.
- 6.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10



(десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

- 6.6. В случае нарушения уровней услуг, указанных в настоящем Соглашении Исполнитель компенсирует Заказчику каждый полный день (24 часа) простоя услуги (виртуальной машины) Клиента в двойном размере.
- 6.7. Компенсация начисляется только в виде дополнительных дней предоставления услуг и не может быть выплачена в денежном эквиваленте или зачислена на счет аккаунта клиента.

7. Определение доступности

- 7.1. Услуга считается доступной, если обеспечена возможность подключения к операционной системе средствами удаленного доступа из сети Интернет.
- 7.2. Если Услуга доступна в зоне ответственности Исполнителя, но не доступна в каких-либо сегментах сети Интернет, услуга считается доступной.
- 7.3. Услуга считается недоступной с момента первого оповещения о недоступности системой мониторинга Исполнителя и до получения оповещения о доступности.
- 7.4. Если причиной недоступности Услуги стала некорректная работа операционной системы, вызванная действиями Заказчика, Услуга считается доступной и зафиксированное время недоступности исключается из расчета доступности Услуги.
- 7.5. Доступность Услуги измеряется в процентах от общего времени предоставления Услуг в течение одного календарного месяца
- 7.6. Доступность услуги измеряется программно-аппаратными средствами Исполнителя и является единственным венным источником измерения.