

## Приложение №1. Технические стандарты предоставления услуг

(далее — Технические стандарты)

Редакция от 15 ноября 2019 г.



### 1. Область применения

Настоящие Технические стандарты определяют порядок оказания услуг Исполнителя своим Заказчикам, порядок использования таких услуг со стороны Заказчика, порядок взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящие Технические стандарты предоставления услуг являются Неотъемлемой частью Договора о предоставлении платных услуг. Технические стандарты дополняют положения Договора. В случае противоречий между Договором и Техническими стандартами, применяются положения Технических стандартов.

### 2. Используемые термины

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Технических стандартах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Технических стандартов (оказание Услуг).

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «ИТ Пазл»

**Услуги** — перечень услуг хостинга, предоставляемых Заказчику в исполнение заключенного Договора.

**Администрация** — управляющий персонал Исполнителя, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

**Заказчик** — лицо, заключившее Договор (его представитель, работник), использующее Услуги Исполнителя.

**Сервисы** — составляющие технические и программные комплексы Услуг, такие как Электронная почта, http-сервер и т.п.

**Техническая поддержка** — технические мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

**Служба технической поддержки** — технический персонал Исполнителя, осуществляющий Техническую поддержку.

### 3. Регистрация Заказчика в учетной системе Исполнителя, учетные данные Заказчика

3.1 Для получения услуг Исполнителя Заказчику необходимо зарегистрироваться в учетной Системе Исполнителя. После регистрации в учетной системе Исполнителя Заказчик обязан по Первому требованию Исполнителя сообщить точную и полную информацию:



3.1.1 В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года сведения, содержащие фамилию, имя, отчество, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, — для Заказчика физического лица;

3.1.2 В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года предоставить Исполнителю сведения, содержащие наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения, а также список лиц, использующих оконечное оборудование юридического лица, заверенный уполномоченным представителем юридического лица, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность — для Заказчика юридического лица.

2 В течение 7 (семи) дней с момента регистрации в учетной системе Исполнителя Заказчик обязан направить в адрес Исполнителя копию документа, удостоверяющего личность (для физических лиц), для юридических лиц — копии документов, подтверждающие надлежащую регистрацию и постановку на налоговый учет юридического лица и правомочность его представителя. При неисполнении Заказчиком настоящей обязанности, Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг Заказчику до момента предоставления требуемых документов. При этом время приостановления оказания услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

3.3 Все сведения, предоставленные Заказчиком при регистрации в учетной системе Исполнителя должны быть достоверными. Заказчик отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им Исполнителю документов, сведений и иной информации.

3.4 При использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия, вызванные его действиями на основании предоставленных недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации.

3.5 Заказчик согласен с тем, что информация и сведения, предоставляемые им посредством регистрации в учетной системе, заполнения заявок, иных документов, в том числе в электронной форме, помещаемые Заказчиком в разделы с пометкой «общедоступна», может быть размещена Исполнителем в сервисах информационно-справочного обслуживания, в поисковых сервисах и будет доступна неопределенному кругу лиц.

3.6 Заказчик полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Заказчик обязан незамедлительно направить запрос Исполнителю на смену учетных данных. В этом случае Исполнитель при необходимости и по согласованию с Заказчиком может осуществить блокировку доступа Заказчика. Срок подобной блокировки оговаривается Сторонами отдельно. При этом Исполнитель не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о временной блокировке доступа Заказчика управления и за возможные последствия, возникшие как в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировке.

3.7 В случае если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него Ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик

3.8 Исполнитель вправе в любое время без уведомления об этом Заказчика осуществлять Проверку представленных Заказчиком документов, сведений и иной информации.

3.9 В случае, если при проверке представленных Заказчиком документов, сведений и иной Информации выяснится, что указанные документы, сведения и иная информация не достоверны, Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Заказчика достоверных данных и подтверждающих документов.



3.10 В случае возникновения сомнений у Исполнителя в достоверности предоставленных Заказчиком документов, сведений и иной информации, Исполнитель вправе в любое время Запрашивать у Заказчика уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы. Запрос на предоставление уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих Документов направляется Заказчику посредством электронной почты на адрес Заказчика.

3.11 Если запрос Исполнитель не был исполнен Заказчиком в течение 5 (пяти) календарных дней с момента направления запроса, либо если выявлена недостоверность таких сведений и информации, Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Заказчика достоверных данных и подтверждающих документов. Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления Заказчиком запрошенных уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов.

3.12 В случае изменения предоставленных сведений, Заказчик обязан в двухдневный срок письменно известить об этом Исполнителя и в 7-дневный срок предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом Исполнитель вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если, по его мнению, предоставленных документов недостаточно.

#### **4. Предоставление услуг**

4.1 Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных настоящими Техническими стандартами.

4.2 Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором, настоящими Техническими стандартами, а также Регламентом пользования услугами Исполнителя.

4.3 Заказчик может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящих Технических стандартах, Регламенте пользования услугами Исполнителя и/или запрещены действующим законодательством.

#### **5. Права и ответственность Сторон**

5.1 Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание Услуг Заказчику и/или отключить программные и/или аппаратные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Заказчика (логин и пароль) и/или иной информации Заказчика в случаях:

5.1.1 Превышения Заказчиком установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиков, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Заказчика Исполнитель имеет право расторгнуть

Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких-либо возмещений Заказчику;

5.1.2 Высокого потребления Заказчиком любых системных ресурсов сервера, на котором Предоставляется услуга, за исключением гарантированных тарифным планом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиками. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Исполнителем. В случаях если причину высокого



потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может порекомендовать Заказчику перейти на более «высокий» тарифный план или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Заказчика Исполнитель имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких-либо возмещений Заказчику;

5.1.3 Осуществления иных действий, запрещенных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Исполнителя и/или действующим законодательством;

5.1.4 Осуществления иных действий, не предусмотренных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Исполнителя, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

5.1.5 Если Исполнитель получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

5.2 Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 17, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Заказчика осуществляется до выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по Договору.

5.4 Администрация может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом Заказчика, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании.

5.5 Исполнитель не гарантирует принятие почты Заказчика от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Исполнителя не осуществляет прием почты.

5.6 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.

5.7 Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

## **6. Функционирование программного обеспечения**

6.1 Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.

6.2 Исполнитель не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Заказчиком на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.



## **7. Дополнительные условия**

7.1 Исполнитель имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

7.2 Бездействие со стороны Исполнителя в случае нарушения Заказчиком либо его пользователями положений Договора, настоящих Технических стандартов, Регламента пользования услугами Исполнителя и/или действующего законодательства не лишает Исполнителя права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Исполнителя от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

## **8. Реквизиты:**

### **Реквизиты Исполнителя:**

**Юр. адрес: 191119, Санкт-Петербург,  
Звенигородская улица, дом № 22, лит. А,  
ПОМ. 34-Н,офис 524**

**ИНН 7839424557**

**КПП 784001001**

**ОГРН 1107847150993 от 12.05.2010**

**Р/с.:**

**RUR 40702810601300000119**

**EUR 40702978500301000119**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ Ф-Л ПАО АКБ  
"СВЯЗЬ-БАНК", г Санкт-Петербург,**

**БИК: 044030759**

**К/С 30101810200000000759**

**Исполнитель:**

**ООО «ИТ Пазл»**