

# Технический регламент по информационно-техническому обслуживанию Интернет-сайтов

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
ООО ТД «Точки Роста»  
Тишкин И.Е.

«01» декабря 2014 года

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО ТД «Точки Роста» (далее «Исполнитель») принимает на себя обязательства, на возмездной основе, оказывать услуги по информационному и техническому обслуживанию Сайтов (далее Услуги) лица, принявшего оферту в виде Счет-Договора, или заключившего Договор на информационно-техническое обслуживание Интернет-Сайтов, (далее «Заказчик»).

При этом Заказчик обязуется оплачивать и принимать Услуги в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана и/или в соответствии с условиями Договора на информационно-техническое обслуживание.

Тарифные планы публикуются на Интернет-Сайте Исполнителя.

Вместе Заказчик и Исполнитель именуются «Стороны».

1.2. Услуги оказываются Исполнителем на основе настоящего документа: «Технического регламента по информационно-техническому обслуживанию Интернет-сайтов (далее «ТР»), содержание которого может быть изменено Исполнителем в одностороннем порядке, но с обязательным уведомлением Заказчика не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до дня предполагаемого изменения редакции ТР, посредством направления письма на электронную почту Заказчика, известную Исполнителю. Технический регламент (ТР) публикуется на Интернет-Сайте Исполнителя.

1.2.1. Технический регламент (ТР) является для Сторон документом, регулирующим порядок оказания Исполнителем Услуг, а также описывает обязательства, которые принимают на себя обе Стороны, если иное не предусмотрено Договором на информационно-техническое обслуживание Интернет-Сайтов, который является более приоритетным документом перед ТР.

1.2.2. Заказчик, в случае оплаты Счета-Договора, полностью, безоговорочно, добровольно и осознанно соглашается с условиями предоставления Услуг Исполнителем, описанных в ТР.

1.3. Стороны считают Сайтами веб-ресурсы, имеющие консоль администрирования (любого типа), отображаемые в Интернет-браузерах. Количество Сайтов, их доменные имена, уровень доступа пользователей к ним определяет Заказчик, информируя об этом Исполнителя за 5 (пять) рабочих дней до начала месяца, в котором будут оказаны Услуги посредством направления соответствующего письма на электронную почту Исполнителя, известную Заказчику.

1.4. В случае нахождения Сайтов на хостинг-площадке Заказчика, последний предоставляет необходимый технический доступ к Сайтам для оказания Услуг со стороны Исполнителя, не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента оплаты по Счету-Договору или Договору на информационно-техническое обслуживание Интернет-Сайтов.

1.5. В случае нахождения Сайтов на хостинг-площадке Исполнителя, последний, по желанию Заказчика, может предоставить необходимый технический доступ к Сайтам для наполнения их Контентом.

1.6. Исполнитель оказывает Услуги в рамках имеющегося функционала Сайтов Заказчика.

1.7. Расширение функционала Сайтов является предметом отдельного Договора.

1.8. Техническая и SEO-оптимизация Сайтов является предметом отдельного Договора.

1.9.Заказчик предоставляет Исполнителю единоличное (исключительное) право на оказание Услуг по информационно-технической поддержке Интернет-сайтов и принимает на себя обязательство не передавать полностью или частично объем обязательств Исполнителя третьим лицам.

## **2.ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

2.1.Заказчик направляет Исполнителю заявку по электронной почте, а Исполнитель размещает на Интернет-Сайтах текстовую и аудиовизуальную информацию, предоставленную Заказчиком (далее Контент).

В заявке Заказчик обязан указать Интернет-Сайт, раздел, подраздел, страницу, на которой должен быть размещен предоставляемый им Контент.

Если Контент должен иметь гиперссылки на другие страницы, они также должны быть указаны в заявке.

Если Контент содержит нестандартный вид отображения, то такое упоминание должно содержаться в заявке.

Если Контент должен соответствовать разделу каталога (ов) товаров, а также параметры фильтрации и сортировки, Заказчик также обязуется указать эту информацию в заявке.

2.2.Заказчик подтверждает, что предоставляемый для размещения на Сайтах Контент не обременен правами третьих лиц.

2.3.Заказчик предоставляет Контент, необходимый для размещения на Интернет-сайте, в следующих форматах:

- тексты – в файлах формата Microsoft Word (любой версии);
- таблицы – в файлах формата Microsoft Excel (любой версии);
- документы для чтения – в файлах формата PDF (любой версии);
- изображения - в файлах форматов JPEG, PNG (любой версии);
- аудиовизуальные материалы – в файлах формата AVI, MP3, FLV (любой версии).

2.4.Контент, указанный в п.2.3.настоящего ТР, предоставляется посредством электронной почты и/или путем организации FTP-доступа для Исполнителя к файлам на серверах Заказчика, а также (или) на материальных носителях типа CD и/или DVD.

2.5.Заказчик вправе корректировать по своему усмотрению размещение Контента на Интернет-Сайтах и давать дополнительные рекомендации по его перемещению и удалению со страниц веб-ресурсов.

2.6.Исполнитель, в рамках оказания Услуг, создает, наполняет или редактирует разделы и страницы, но не более того количества, которое определено в соответствующем Тарифном плане.

Если количество страниц, разделов превышает количество, определенное соответствующим Тарифным планом, то создание, наполнение или редактирование каждой последующей страницы, раздела определяется из объема человеко-часов (нормо-часов), порядок расчета которых также указан в соответствующем Тарифном плане, если иное не предусмотрено Договором на информационно-техническое обслуживание.

## **3.ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

3.1.Исполнитель своими силами, но за счет Заказчика обеспечивает доступ пользователей через Интернет к Интернет-Сайтам, определяемым Заказчиком в соответствии с п.1.3. настоящего ТР, в течение всего оплаченного Заказчиком периода.

3.2.Исполнитель самостоятельно определяет способ оказания Услуг, при этом вправе привлекать третьих лиц, ответственность за действия которых Исполнитель несет как за свои собственные.

3.3.Исполнитель в соответствии с Тарифным планом и/или условиями Договора на информационно-техническое обслуживание Интернет-Сайтов, предоставляет следующие Услуги:

3.3.1.Мониторинг доступности Интернет-Сайтов в Интернете, отслеживание корректности отображения страниц Интернет-Сайтов, обеспечение соответствия Интернет-Сайтов критерию кроссбраузерности.

3.3.2. Резервное копирование Интернет-Сайтов и их восстановление в случае технологических сбоев.

3.3.3. Контролирует работоспособность технологической площадки (хостинга).

3.3.4. Контролирует безопасность Интернет-Сайтов.

3.3.5. Исправляет ошибки отображения на Интернет-Сайтах Контента (текстового, графического, текстово-графического и аудиовизуального), предоставленного Заказчиком для размещения, без редактирования такого Контента.

3.3.6. Настраивает DNS-записи.

3.4. Исполнитель консультирует Заказчика по всем вопросам, касающимся функционирования и развития (оптимизации) Интернет-Сайтов, за исключением вопросов, требующих специальных исследований и экспертиз.

3.5. По желанию Заказчика и на условиях Тарифного плана Исполнитель обеспечивает доступ к статистике посещений на Интернет-Сайтах через сервис GOOGLE.ANALYTICS.

3.6. По желанию Заказчика и на условиях Тарифного плана Исполнитель обеспечивает настройку доменной зоны и внешнего почтового сервиса, на условиях владельца такого внешнего почтового сервиса.

3.7. По желанию Заказчика и на условиях Тарифного плана Исполнитель обеспечивает временное отключение Интернет-Сайтов, (парковка Интернет-Сайтов), но не более двух месяцев подряд.

3.8. По желанию Заказчика и на условиях Тарифного плана Исполнитель настраивает доступ к Интернет-Сайтам по протоколу FTP, а также доступ к консоли администрирования Интернет-Сайтов, без прав Администратора.

3.9. В случае несвоевременной авансовой оплаты со стороны Заказчика в период с 25-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором будут оказаны Услуги, до первого числа месяца, в котором будут оказываться Услуги, Исполнитель вправе, в одностороннем порядке, с одновременным уведомлением Заказчика по электронной почте, ограничить оказание Услуг, которое будет выражаться в следующем:

- ограничение процессорного времени, выделяемого для Интернет-Сайтов;
- ограничение объема оперативной памяти, доступной Интернет-Сайтам;
- отключение системы резервного копирования Интернет-Сайтов;
- приостановление выполнения Услуг, указанных в п.п. 3.3.1. и 3.3.5. ТР;
- приостановление заявок на техническое и информационное обслуживание Интернет-Сайтов, а также консультаций в соответствии с п. 3.4. ТР.

3.10. В случае отсутствия оплаты со стороны Заказчика с первого числа месяца, в котором будут оказываться Услуги, Исполнитель вправе, в одностороннем порядке, с одновременным уведомлением Заказчика по электронной почте, приостановить оказание Услуг. В этом случае, возобновление оказания Услуг начинается со дня зачисления суммы по Счету-Договору на расчетный счет Исполнителя. При этом оплата будет засчитана как за оказание Услуг в текущем (оплаченном) месяце в полном объеме, без соразмерного уменьшения суммы на количество дней приостановки Услуг.

3.11. Стороны соглашаются, что Исполнитель освобождается от ответственности в случаях:

- технологического сбоя хостинг-площадки, арендуемой Исполнителем для оказания Услуг, но не более 72 часов в год;
- технологического сбоя хостинг-площадки Заказчика;
- сбоя в работе Сайтов, по вине Заказчика, включая ошибок при наполнении Интернет-Сайтов Контентом, а также ошибками при попытках параллельного администрирования Интернет-Сайтов;
- профилактических работ, связанных с обеспечением работы виртуального сервера, арендуемого Исполнителем для оказания Услуг, но не более 72 часов в год;
- восстановления Интернет-Сайтов, связанных с DDOS-атаками или несанкционированным доступом.
- несвоевременной оплаты авансового платежа в период с 25-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором будут оказаны Услуги, до первого числа месяца, в котором будут оказываться Услуги;
- отсутствия оплаты со стороны Заказчика с первого числа месяца, в котором будут оказываться Услуги.

## 4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Заказчик, не позднее 25-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором будут оказываться Услуги, вносит авансовый платеж на расчетный счет Исполнителя, на основании Счета-Договора, выставяемого Исполнителем или на основании Счета по Договору информационно-технической поддержке.

4.2. Стоимость информационно-технического обслуживания одного Интернет-Сайта определяется на основе занимаемого дискового пространства и трудоемкости технической и информационной поддержки и соответствует Тарифному плану и/или стоимости Услуг по Договору на информационно-техническую поддержку.

4.3. Расчеты между Сторонами осуществляются на следующих условиях:

- основание оплаты для Заказчика - Счет-Договор, выставяемый Исполнителем, с указанием Тарифного плана и стоимости Услуг, либо Счет, выставяемый Исполнителем в соответствии с условиями Договора на информационно-техническую поддержку;
- скидка на стоимость Услуг – право Исполнителя;
- вид оплаты - безналичный, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- способ оплаты – 100% авансовый платеж на расчетный счет Исполнителя, если иное не предусмотрено Договором на информационно-техническую поддержку;
- валюта – российский рубль;
- дата выполнения обязательства Заказчика по оплате – день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

## 5. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

5.1. Ежемесячно, не позднее 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за тем, в котором были оказаны Услуги, Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки Услуг.

Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента отправления Акта сдачи-приемки Услуг, Заказчик не направил Исполнителю претензий и/или мотивированного отказа от подписания Акта сдачи-приемки Услуг, то Услуги считаются принятыми Заказчиком.

Заказчик обязан вернуть Исполнителю его экземпляр подписанного Акта сдачи-приемки Услуг не позднее 15-го числа месяца, следующего за тем, в котором были оказаны Услуги.

## 6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Техрегламент действует с даты утверждения последней редакции Генеральным директором ООО ТД «Точки Роста» до решения о прекращении оказания Услуг со стороны Исполнителя с обязательным уведомлением Заказчика не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до дня предполагаемого прекращения.

6.2. Исполнитель вправе отказаться от оказания Услуг по следующим основаниям:

- полная или частичная передача Заказчиком объема обязательств Исполнителя третьим лицам;
- утраты технической возможности выполнения Услуг со стороны Исполнителя.

6.3. После завершения сотрудничества Стороны подписывают Акт об оказанных Услугах с указанием:

- сроков передачи ссылок на загрузку Сайтов с последними обновлениями, которые будут активны в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Актов об оказанных Услугах;
- сроков передачи доступов к консоли администрирования Сайтов путем направления письма не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Актов об оказанных Услугах;
- сроков завершения оказания Услуг Исполнителем;

- сроков погашения Заказчиком фактически понесенных Исполнителем дополнительных расходов, а также задолженностей, образовавшихся в процессе оказания Услуг.

6.4. Стороны соглашаются с тем, что переписка по электронной почте в период оказания Услуг имеет статус официальной.

6.5. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам полученные в процессе взаимодействия друг с другом сведения, являющиеся коммерческой тайной и профессиональных интересов Сторон.

6.6. Стороны соглашаются, что в течение период оказания Услуг доступы к консоли администрирования Сайтов находятся у Исполнителя в целях свободного выполнения им принятых на себя обязательств по условиям настоящего Техрегламента.

## 7. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И РЕКВИЗИТЫ

7.1. Электронная почта техподдержки: e-mail: [sergey@webhotcakes.ru](mailto:sergey@webhotcakes.ru).

7.2. Реквизиты:

Общество с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «Точки Роста»

ООО ТД «Точки Роста»

ИНН 7733903704

КПП 773301001

ОГРН 5147746409179

Рас. счет: 40702810900000087738

в ВТБ 24 (ПАО)

БИК 044525716

Кор. Счет: 30101810100000000716

в ОПЕРУ Москва

Адрес: 125466, г. Москва, Новокуркинское шоссе, д.39, пом.1

Телефон: 8 (495) 507-80-02

E-mail: [info@tochkirosta.com](mailto:info@tochkirosta.com)

Сайт: <http://tochkirosta.com>

Генеральный директор Тишкин Илья Евгеньевич