

## **Договор оказания услуг (оферта)**

Определения, используемые в настоящем договоре:

**Сайт ИСПОЛНИТЕЛЯ** - web-ресурс dior.host, через который в основном осуществляется заказ и исполнение услуг

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА** - серверное оборудование, находящееся в собственности или арендуемое Исполнителем.

**ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ ИСПОЛНИТЕЛЯ(ПУ)** - web-ресурс my.dior.host через панель управления услугами Исполнитель предоставляет возможность Заказчику управлять услугами: заказывать новые услуги, продлевать или отменять действующие услуги, обращаться к Исполнителю посредством текстовой системы технической поддержки, знакомиться с выставленными счетами.

**БОТ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ В TELEGRAM** – [https://t.me/diorhost\\_bot](https://t.me/diorhost_bot) предоставляет возможность Заказчику управлять услугами через мессенджер: заказывать новые услуги, продлевать или отменять действующие услуги, обращаться к Исполнителю посредством текстовой системы технической поддержки, знакомиться с выставленными счетами.

**СТОРОНЫ** или **СТОРОНА** - Заказчик и Исполнитель при совместном или раздельном упоминании в тексте Договора.

**ФАЙЛ** - именованная область данных на носителе информации.

**VDS/VPS** - (англ. Virtual Private Server / Virtual Dedicated Server) – услуга, в рамках которой пользователю предоставляется так называемый Виртуальный выделенный сервер. В плане управления операционной системой в основном она соответствует физическому выделенному серверу. В частности, root-доступ, собственные IP-адреса, порты, правила фильтрования и таблицы маршрутизации.

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** - Аккаунт Заказчика в Панели управления услугами Исполнителя.

**САЙТ** - совокупность логически связанных между собой веб-страниц. Обычно сайт в Интернете представляет собой массив связанных данных, имеющий уникальный адрес и воспринимаемый пользователем как единое целое.

**БАЗА ДАННЫХ** - система хранения и обработки данных, для доступа к которой используется язык SQL (Structured Query Language).

**СЕРВЕР** - специализированный компьютер и/или специализированное оборудование для выполнения на нём сервисного программного обеспечения.

Домен - это уникальное имя, используемое для идентификации и доступа к ресурсу в сети Интернет. Домен представляет собой адрес, который позволяет пользователям находить веб-сайты, почтовые серверы и другие ресурсы в сети.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

- 1.1 Предметом Договора являются услуги по предоставлению вычислительной мощности для размещения информации в информационной системе, имеющей постоянное подключение к сети "Интернет", а также обслуживание данной информационной системы, консультирование по вопросам ее функционирования и проведение работ, связанных с ее функционированием (хостинг услуги), услуги, направленные на уменьшение или устранение трафика типа "отказ в обслуживании", направленного на ресурсы клиента. Постоянное подключение к сети "Интернет" осуществляется с помощью транспортно-информационных каналов, не входящих в систему оборудования Исполнителя. Исполнитель самостоятельно не предоставляет возмездные телематические или иные услуги связи.
- 1.2 Услуги оказываются в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.
- 1.3 Стоимость услуг определяется в соответствии с тарифами, размещенными на сайте Исполнителя.
- 1.4 Тип, общая стоимость и период предоставления услуг определяется заказами, оформленными Заказчиком на сайте Исполнителя или напрямую через Исполнителя. Заказы, оформленные данным образом, признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.
- 1.5 Приложения к данному Договору являются неотъемлемой его частью и обязательны для Сторон.
- 1.6 Все сообщения, за исключением претензий и заявлений о возврате денежных средств, отправленные посредством сообщения на сайте Исполнителю или напрямую Исполнителю, признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.

## **2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА.**

- 2.1 Текст настоящего договора является публичной офертой.
- 2.2 Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора, признается регистрация Заказчика на сайте Исполнителя, либо оплата услуг Заказчиком в соответствии с условиями настоящего Договора и тарифами, размещенными на сайте Исполнителя. Акцепт означает, что Заказчик полностью согласен с условиями настоящего Договора и принимает их.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.**

#### **3.1 Исполнитель обязуется:**

- 3.1.1 Предоставлять заказанные услуги Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.
- 3.1.2 Не менее чем за 3 (три) дня оповещать об изменениях тарифов, условий Договора и Приложений.
- 3.1.3 Не менее чем за 4 (четыре) часа сообщать Заказчику о проведении профилактических и иных [других] работ, способных вызывать перерывы в оказании услуг.
- 3.1.4 Обеспечить хранение файлов виртуального хостинга и VDS в течение 2 (двух) дней со дня просрочки очередного платежа Заказчиком, при наличии технической возможности для этого.
- 3.1.5 В случае отсутствия технической возможности оказания услуги - отправить уведомление Заказчику посредством электронной почты, через тикет в панели управления Клиента или напрямую Клиенту.  
Данное уведомление признается Сторонами юридическим документом, составленным в простой письменной форме.
- 3.1.6 Беспрерывно предоставлять услуги Заказчику, за исключением случаев, когда перерывы связаны с проведением плановых профилактических или иных работ, внеплановых технических работ, действиями или бездействием третьих лиц, обстоятельствами непреодолимой силы, а также неисправностями информационно-транспортных каналов, которые не входят в информационную систему Исполнителя. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком или третьими лицами за перерывы в предоставлении услуг, связанные с данными обстоятельствами.
- 3.1.7 Обеспечить конфиденциальность, анонимность и безопасность предоставляемых Заказчиком (физическими лицом или индивидуальным предпринимателем) персональных данных.

#### **3.2 Исполнитель имеет право:**

- 3.2.1 Проводить отключение информационных мощностей Заказчика при проведении профилактических или иных работ, предварительно уведомив Заказчика согласно п. 3.1.3 настоящего Договора.
- 3.2.2 Проводить отключение информационных мощностей Заказчика при проведении срочных технических работ, без предварительного уведомления заказчика.
- 3.2.3 Рекомендовать Заказчику изменить или изменять тарифный план Заказчика в зависимости от потребляемых ресурсов программным обеспечением Заказчика (приводить тариф в соответствие с создаваемой нагрузкой на сервер, в случае если такая нагрузка превышает лимиты, установленные Приложением к настоящему Договору).
- 3.2.4 Возможность удалять неправомерный (противоречащий законодательству Российской Федерации или иных стран, в которых размещено серверное оборудование Исполнителя) контент (файлы). Исполнитель не несет ответственности за действия, связанные с удалением неправомерного контента.
- 3.2.5 В соответствии с пунктом 3.1.4 настоящего Договора удалять файлы виртуального хостинга и VPS/VDS Заказчика по истечении 2 (двух) дней со дня просрочки очередного платежа Заказчиком.
- 3.2.6 Возможность блокировать доступ к ресурсам (контенту) Заказчика в случае нарушения Заказчиком условий, установленных законодательством, условий настоящего Договора, Приложений к Договору, иных локальных правовых актов Исполнителя,

морально-этических норм, а также в случае получения Исполнителем акта исполнительного органа власти с требованием или с просьбой о блокировке ресурсов до момента устранения причин блокировки. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком или третьими лицами за действия, связанные с блокировкой по данным основаниям. Под блокировкой доступа к ресурсам (контенту) Заказчика понимается полное или частичное прекращение доступа Заказчика к информационной системе Исполнителя с возможным перенаправлением запросов от посетителей интернет-ресурсов Заказчика на служебную веб-страницу Исполнителя, содержащую соответствующую информацию.

- 3.2.7 Сообщать Заказчику посредством электронной почты о своих новостях, новых и/или дополнительных услугах, специальных предложениях, скидках, рекламных акциях, публикациях, сообщать информацию технического характера и о производимых работах.
- 3.2.8 Если Заказчиком является субъект предпринимательской деятельности, в одностороннем порядке и немедленно прекратить действие настоящего Договора в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, Приложений к нему, иных локальных правовых актов Исполнителя, при этом денежные средства Заказчику не возвращаются.
- 3.2.9 Возможность блокировать доступ к ресурсам (контенту) Заказчика в случае получения Исполнителем жалоб на деятельность Заказчика от компетентных организаций, занимающихся безопасностью сети "Интернет", регулированием деятельности в сети «Интернет», противодействием спаму, распространению вредоносного программного обеспечения и иной подобной деятельности, а так же от организаций, занимающихся защитой авторских прав.

#### 4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА.

##### 4.1 Заказчик обязуется:

- 4.1.1 До момента заключения Договора в соответствии с пунктом 2.2 внимательно ознакомиться с текстом настоящего Договора, текстом Приложений к нему и текстом иных локальных правовых актов, публикуемых на сайте Исполнителя.
- 4.1.2 Исполнять все обязанности, изложенные в тексте настоящего Договора, тексте Приложений и в иных локальных правовых актах Исполнителя.
- 4.1.3 Производить оплату в порядке и в сроки, предусмотренные в тексте настоящего Договора.
- 4.1.4 Следить за изменениями в тарифных планах, а также в других вопросах, связанных с оказанием услуг.
- 4.1.5 Знакомиться со всеми сообщениями, отправленными Исполнителем посредством тикета через сайта и/или через официальный аккаунт в мессенджер Telegram. Данные сообщения, в соответствии с пунктом 1.6 настоящего Договора, признаются сторонами документами, составленными в простой письменной форме.
- 4.1.6 Поддерживать в актуальном состоянии и обеспечивать достоверность всех контактных данных (для физических лиц и представителей юридических лиц) и реквизитов организации (для юридических лиц), указанных на сайте. Все убытки, понесенные сторонами вследствие несоответствия контактных данных и реквизитов организации подлежат возмещению за счет средств Заказчика.
- 4.1.7 В случае возникновения технических проблем сообщать об этом Исполнителю.
- 4.1.8 Обеспечить конфиденциальность информации Заказчика в системе Исполнителя. Любое лицо, предоставившее Исполнителю информацию, необходимую для входа на сервер (VDS,VPS,Дедик) Исполнителя, признается Заказчиком.
- 4.1.9 Запрещено размещение на серверном оборудовании Исполнителя программного обеспечения, нарушающего нормальный режим функционирования оборудования Исполнителя и/или сегментов сети «Интернет».
- 4.1.10 В случае пользования услугой виртуального хостинга на тарифе, предусматривающем безлимитные параметры, такие как Дисковое пространство, количество сайтов, количество баз данных и другие, воздерживаться от использования вычислительных мощностей Исполнителя для размещения любого вида публичного контента, медиа контента, такого как аудио, видео, фотографии, файловый хостинг, а также для хранения резервных копий сайта (сайтов), хранения архивов, перепродажи услуг хостинга третьим лицам. Заказчик обязуется учитывать, что ресурсы при использовании подобных тарифов ограничены ресурсами конкретного сервера.

- 4.1.11 Не РАЗРЕШАЕТСЯ размещать на ресурсах Исполнителя следующее программное обеспечение и контент: системы и элементы систем распределенных вычислений (например системы майнинга), системы генерации высокой нагрузки (ПО используемое для атак типа «отказ в обслуживании»), распространение детской порнографии и все виды пропаганды Исламского фашизма.
- 4.1.12 При использовании услуг «Виртуальный сервер» (технология виртуализации OpenVZ), не РЕКОМЕНДУЕТСЯ размещать следующее программное обеспечение: Java-приложения, сервисы потокового вещания, иные ресурсоёмкие приложения (показатель ресурсоёмкости определяется Исполнителем). В случае нарушения настоящего положения и положений пункта 4.1.13 настоящего Договора Исполнитель имеет право отключать услуги Заказчика без предварительного уведомления.

4.2 Заказчик имеет право:

- 4.2.1 Заказывать новые услуги на сайте Исполнителя или через самого Исполнителя, создавать заявки на изменение тарифных планов или отмену услуг после окончания оплаченного периода с помощью панели на сайте Исполнителя.
- 4.2.2 Пользоваться услугами Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.

5. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

- 5.1 Стоимость услуг и работ по настоящему Договору исчисляется в долларах. Стоимость определяется исходя из тарифов, опубликованных на сайте Исполнителя.
- 5.2 Услуги и работы по настоящему Договору осуществляются только на основе полной предоплаты.
- 5.3 Оплата услуг по настоящему Договору осуществляется путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя, а также иными способами, установленными Исполнителем. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на счет Исполнителя.
- 5.4 Моментом начала расчетного периода, для периодических услуг, является дата фактического предоставления Заказчику доступа к услуге, либо дата фактического оказания услуги или работы в зависимости от существа оказанных услуг или работы. Предоставление Заказчику доступа осуществляется посредством предоставлении данных через сайт или напрямую через Исполнителя, путем отправления сообщения с реквизитами доступа к услуге в Личном Сообщении в мессенджере Telegram Заказчика. Данное сообщение Стороны признают юридическим документом, составленным в простой письменной форме.
- 5.5 Моментом окончания расчетного периода, для периодических услуг, является дата - число следующего месяца (или следующего после него и так далее, в зависимости от того, на какой срок была оплачена услуга), совпадающее с числом даты начала расчетного периода. В случае, если данной даты не существует, ею является ближайшая к ней дата в сторону момента начала расчетного периода.
- 5.6 Заказчик самостоятельно производит предоплату услуг, согласно настоящему Договору.
- 5.7 В случае не поступления предоплаты за действующие периодические услуги до даты, следующей за моментом окончания расчетного периода, Исполнитель вправе заблокировать доступ к ресурсам Заказчика на основании пункта 3.2.5 настоящего Договора.
- 5.8 Исполнитель не несет ответственность за не предоставление или приостановку предоставления услуг или работ Заказчику в случае, если Исполнитель не имел возможности зачесть поступивший платеж из-за непоступления банковского платежного документа.
- 5.9 Заказ услуги является согласием Заказчика оплатить ее по стоимости, действующей на день заказа. При этом Заказчик соглашается, что вследствие

существенного изменения курса валют или иных обстоятельств Исполнитель может изменить стоимость услуги в одностороннем порядке без уведомлений Заказчика. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за услуги, предоставляемые Исполнителем по настоящему одному договору.

5.10 В случае изменения реквизитов Исполнителя, Исполнитель сообщает об этом Заказчику через публикацию информации об изменении на сайте. Данные виды сообщений признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме. Заказчик несет ответственность за правильность производимых им платежей.

5.11 Исполнитель вправе взимать с Заказчика дополнительные платежи, помимо обусловленных тарифами и опубликованных на сайте Исполнителя.

5.12 Цены в тарифах, указанные на сайте Исполнителя, не являются твердыми и могут быть изменены по соглашению сторон.

## 6. ДЕЙСТВИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА.

6.1 Моментом вступления в силу настоящего Договора является дата акцепта Заказчиком Договора в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Договора.

6.2 Договор действует в течение одного года, начиная с момента вступления в силу. В случае, если за 45 (сорок пять) дней до даты окончания действия Договора ни одна из Сторон не направила другой Стороне письменного уведомления о расторжении договора, настоящий Договор пролонгируется на тех же условиях на один год. Данное уведомление Стороны могут отправить посредством личного сообщения в телеграмме или через Панель управления услугами на сайте Исполнителя. Такие уведомления признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме. Пролонгация может повторяться бесконечное количество раз.

6.3 Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, Приложений к нему, тарифы на услуги, а также стоимость действующих периодических услуг, предварительно уведомив об этом заказчика на основании пункта 3.1.2 настоящего Договора за 5 (пять дней) до вступления изменения в силу. Уведомление происходит посредством публикации информации на сайте и/или уведомления Заказчика посредством личного сообщения в телеграмме. Данные виды уведомлений признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.

6.4 В случае, если Заказчик не согласен с изменениями, представленными в пункте 6.3 настоящего Договора, он обязуется отправить в течение 5 (пяти) дней со дня получения уведомления сообщение Исполнителю о том, что он не согласен с изменениями. Данное сообщение может быть отправлено посредством личного сообщения Исполнителю. Такое сообщение признается Сторонами юридическим документом, составленным в простой письменной форме. В случае совершения Заказчиком действий, описанных в настоящем пункте, Договор прекращает свое действие с момента вступления изменений в силу.

6.5 Отсутствие письменного отказа от изменения настоящего Договора до момента вступления изменений в силу принимается за согласие Заказчика с новыми условиями настоящего Договора, Приложений к нему, тарифов и иных локальных правовых актов.

6.6 Изменение реквизитов сторон, изменение их учредительных документов, включая изменение собственника, организационно-правовой формы и др., не приводит к прекращению действия настоящего Договора.

## **7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

- 7.1 Все спорные вопросы, касающиеся настоящего Договора, вначале подлежат урегулированию путем переговоров между Сторонами.
- 7.2 Исполнитель не несет ответственности:
  - 7.2.1 За содержание информации, размещаемой Заказчиком в информационной системе Исполнителя;
  - 7.2.2 За работоспособность программного обеспечения, установленного или обновленного Заказчиком самостоятельно;
  - 7.2.3 За качество линий связи, поскольку их организуют другие организации;
  - 7.2.4 За упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования услуг/работ Исполнителя;
  - 7.2.5 За нормальное функционирование сети «Интернет» или ее частей, равно как и за их доступность для Заказчик;
  - 7.2.6 За информацию, передаваемую Заказчиком через сеть «Интернет».
- 7.3 В максимально степени, допустимой действующим законодательством, Исполнитель отказывается от всех гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь, гарантии пригодности предоставляемых услуг для конкретных целей Заказчика.
- 7.4 Стороны соглашаются, что, при отсутствии письменных возражений в течение пятнадцати дней с момента окончания оплаченного периода пользования услугой, услуга по данному Договору считается оказанной Исполнителем в полном объеме. Если оплаченный период (расчетный период) по конкретной услуге превышает 1 месяц, стороны соглашаются, что, в случае отсутствия письменных возражений до третьего числа очередного календарного месяца, услуги за предыдущий календарный месяц оказаны Исполнителем в полном объеме.

## **8. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

- 8.1 Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
- 8.2 В порядке по инициативе Исполнителя:
  - 8.2.1 Исполнитель вправе заблокировать аккаунт на сайте и расторгнуть настоящий Договор.
  - 8.2.2 Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, а также в случаях, предусмотренных в пункте 3.2.5, путем направления Заказчику уведомления посредством посредством системы технической поддержки в Панели управления услугами Исполнителя (Стороны признают данное уведомление юридическим документом, составленным в простой письменной форме).
  - 8.2.3 Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в случае получения Исполнителем от Заказчика официального заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

- 8.3 По инициативе Заказчика, путем направления Исполнителю уведомления посредством тикета через сайт Исполнителю (Стороны признают данное уведомление юридическим документом, составленным в простой письменной форме):
- 8.3.1 Заказчик имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор. В данном случае деньги за услуги, уже оплаченные Исполнителю, Заказчику не возвращаются.
  - 8.3.2 Заказчик имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения Исполнителем условий настоящего Договора, в данном случае Заказчику возвращается сумма оплаты за неоказанные услуги, за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов. Возврат средств осуществляется путем направления Исполнителю заявления с указанием банковских реквизитов Заказчика.
- 8.4 В случае, если Заказчик, по истечении оплаченного периода, отказывается производить очередную предоплату услуг, при отсутствии прямой вины Исполнителя, средства, платившие Исполнителю за услуги, Заказчику не возвращаются.

## 9. СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 9.1 Заказчик дает свое согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных Исполнителем.
- 9.2 Перечень персональных данных: e-mail, имя пользователя, номер счета откуда поступала оплата за услуги.
- 9.3 Оператором обработки персональных данных является Исполнитель.
- 9.4 Согласие Заказчика на обработку его персональных данных действует в течение действия настоящего Договора, а также в течение 1 (одного) года после окончания его действия.
- 9.5 Исполнитель осуществляет сбор, хранение и обработку персональных данных с помощью автоматизированных средств: программного обеспечения и электронных баз данных.
- 9.6 Целью сбора, обработки и хранения персональных данных является исполнение настоящего Договора, субъектом которого является Заказчик, а также взаимодействие в рамках настоящего Договора между Исполнителем и Заказчиком, а также между Исполнителем и третьими лицами.
- 9.10 Заказчик дает свое согласие на трансграничную передачу своих персональных данных в целях исполнения настоящего Договора, взаимодействия Исполнителя и Заказчика, а также взаимодействия Исполнителя и третьих лиц.

## 10. Дополнительные условия.

- 10.1 Если одно из положений настоящего Договора будет признано недействительным или неправомерным, такое положение должно быть исправлено в минимально необходимой степени, чтобы оно было действительным, а также не изменяло существенным образом права и обязанности сторон. В случае, если это невозможно, то это положение должно быть изъято из Договора, остальные положения Договора остаются в силе.

## 11. Контактные Данные Исполнителя:

Наименование: «DiorHost»

Информационная/Техническая поддержка

в Telegram: <https://t.me/diorhost>

Электронная почта для связи: [support@dior.host](mailto:support@dior.host)

Электронная почта для жалоб: [abuse@dior.host](mailto:abuse@dior.host)

Связь через систему тикетов на сайте: [my.dior.host](http://my.dior.host)



**ПРИЛОЖЕНИЕ.**  
**Соглашение об уровне обслуживания(SLA)**

Соглашение об уровне обслуживания, в дальнейшем «Соглашение», определяет уровень обслуживания и условия обслуживания клиентов сервиса DiorHost, пользующихся услугами «Виртуальный выделенный сервер», в дальнейшем «Услуги», гарантированное время работоспособности, размер и порядок предоставления компенсаций исполнителем для указанных выше услуг. Соглашение является приложением к договору оказания услуг сервиса DiorHost и является его неотъемлемой частью. Соглашение обязательно для заказчика и исполнителя.

**1. Порядок и объем предоставления услуг.**

- 1.1. Исполнитель предоставляет услуги на условиях полной предоплаты и в соответствии с тарифами, указанными на сайте исполнителя, с учетом ограничений, установленных настоящим соглашением.
- 1.2. Гарантируемый уровень доступности Услуг составляет 97,9% по итогам каждого расчетного месяца (в зависимости от даты начала оказания Услуг). Данный уровень определяется как процентное соотношение между общим количеством времени в расчетный период и общим количеством времени за вычетом промежутков недоступности.
- 1.3. В промежутки недоступности не включаются:

- а) Периоды проведения запланированных технических работ.
- б) Периоды проведения внеплановых, срочных технических работ, связанных с обеспечением нормального функционирования информационной системы Исполнителя.
- в) Период недоступности Услуг, вызванные вынужденной перезагрузкой оборудования.

г) Периоды недоступности, вызванные форс-мажорными обстоятельствами - DDoS-атаки, чрезвычайные ситуации, аварии в технических помещениях, в которых расположено оборудование Исполнителя, иные обстоятельства, независящие от воли Исполнителя.

д) Периоды недоступности, связанные с функционированием каналов связи, организацию работы которых осуществляют третьи лица.

ж) Периоды недоступности, вызванные работой программного обеспечения Заказчика.

1.4 Расчет уровня доступности осуществляется средствами мониторинга Исполнителя.

1.5 Технический отдел и Отдел продаж имеют один и тот же аккаунт в телеграмме.

**2. Технический отдел и Отдел продаж.**

- 2.1. Отдел продаж включает в себя предоставление сведений об услугах Исполнителя. Информационная поддержка оказывается по средствам письменной связи(круглосуточно), через систему мгновенных сообщений в тикете на сайте/телеграмме. Гарантируемое время ответа в системе заявок/напрямую в личные сообщения через мессенджер Telegram - до 8 часов.
- 2.2. Технический отдел включает в себя решение технических проблем, связанных с функционированием информационной системы исполнителя - программной и аппаратной её части. Техническая поддержка осуществляется через тикет на сайте или личное сообщение менеджеру на официальном аккаунте в мессенджере Telegram, указанного на сайте Исполнителя. Гарантируемое время первичного ответа на заявку в отдел технической поддержки составляет в дневное время (9.00 - 23.00 МСК ) 10 минут, в вечернее и ночное время (23.00 - 9.00 ) - 6 часов.