

Договор возмездного оказания услуг № {NumContract} (Клиентский договор)

г. Москва

{DateContract} г.

Общество с ограниченной ответственностью «Виртуальные инфраструктуры» (далее – **Исполнитель**), осуществляющее свою деятельность под коммерческим обозначением «**Облако**тека», действующее на основании лицензии на телематические услуги связи № Л030-00114-77/00059263 (№ 155438, присвоенный до 01.03.2022), предоставленной Роскомнадзором (приказ 137-рчс от 07 апреля 2022 г.), в лице Генерального директора Захаренко Максима Васильевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и {UserName} (далее – **Заказчик**), {Cap_ContactName}, действующего на основании {Cap_SignReason}, с другой стороны, далее совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», заключили настоящий договор (далее – **Договор**) о нижеследующем:

1 Основные понятия и определения

1.1 **Лицевой счет** – запись в базе данных, отражающая финансовые взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем, значение (баланс) которой увеличивается на сумму внесенных Заказчиком платежей и уменьшается на сумму, равную стоимости предоставленных Заказчику услуг.

1.2 **Интернет-сайт Исполнителя** – совокупность веб-страниц, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и объединенных единым адресным пространством домена **oblakoteka.ru**.

1.3 **Личный кабинет** – закрытый раздел Интернет-сайта Исполнителя, предназначенный для информационного взаимодействия Заказчика и Исполнителя, в частности для:

- управления предоставляемыми Заказчику услугами;
- выбора тарифных планов;
- доступа к Лицевому счету с целью получения информации о его состоянии и управления находящимися на нем средствами;
- предоставления и актуализации контактной информации и иных сведений, необходимых для предоставления Заказчику предусмотренных Договором услуг.

2 Содержание договора

2.1 Условия Договора определяются настоящим документом и следующими приложениями, размещенными на Интернет-сайте Исполнителя:

- приложение 1 «Общие правила оказания услуг»;
- приложение 2 «Правила оказания отдельных услуг»;
- приложение 3 «Политика конфиденциальности»;
- приложение 4 «Условия лицензионного соглашения с пользователем».

2.2 Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что все перечисленные договором приложения ему доступны, понятны и принимаются без каких-либо изъятий.

2.3 Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что он ознакомился со всеми условиями, изложенными в указанных выше приложениях к Договору, и что оформление приложений в виде электронных документов не является для него препятствием к полному и однозначному пониманию этих условий.

3 Предмет договора

3.1 Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику заказанные им услуги, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги.

3.2 Место оказания услуг – город Москва, Российская Федерация.

4 Состав услуг

4.1 Услуги Исполнителя представляют собой предоставление возможности использования серверных, сетевых, программных и иных ресурсов Исполнителя с обеспечением доступа к этим ресурсам по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – **сеть «Интернет»**). Исполнителем также могут оказываться дополнительные услуги, связанные с использованием этих ресурсов.

4.2 Виды услуг, предоставляемых Исполнителем, указаны в «**Общих правилах оказания услуг**» (приложение 1). Описание и условия предоставления отдельных услуг указаны в «**Правилах оказания отдельных услуг**» (приложение 2).

4.3 Заказ услуг осуществляется Заказчиком через Личный кабинет путем выставления соответствующих настроек, позволяющих начать пользоваться выбранными услугами, а также путём размещения в Личном кабинете заявок на подключение отдельных услуг.

4.4 Исполнитель владеет правами на программные продукты Microsoft на основании лицензионных соглашений, в соответствии с которыми Исполнителю предоставлено право использовать эти программные продукты в составе своих услуг, предназначенных для предоставления Заказчикам Исполнителя.

Всякое потребление Заказчиком любой услуги Исполнителя подразумевает правомерное использование входящих в нее программных продуктов Microsoft. Плата за использование Заказчиком программных продуктов Microsoft включена в тариф соответствующей услуги.

5 Порядок заказа и предоставления услуг

5.1 Для получения услуг Заказчик:

- осуществляет регистрацию в информационной системе Исполнителя путем заполнения специальной веб-формы, размещенной на Интернет-сайте Исполнителя, обеспечивающей передачу Исполнителю указанных при регистрации сведений;
- осуществляет вход в Личный кабинет с использованием идентификационных данных, полученных при регистрации;

- производит выбор необходимых ему услуг и их параметров (для услуг с переменными параметрами), а также тарифного плана путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете;
- пополняет Лицевой счет на сумму, достаточную для оплаты выбранных услуг;
- подключает выбранные услуги путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете или направляет Исполнителю заявку на подключение выбранных услуг.

5.2 Если Заказчик был привлечен агентом, Заказчик обязан при регистрации в информационной системе Исполнителя указать код этого агента.

5.3 Если иное не указано в «Правилах оказания отдельных услуг» (приложение 2) применительно к конкретной услуге, оказание выбранных Заказчиком услуг, т.е. предоставление Заказчику доступа к соответствующим ресурсам или изменение их параметров и т.п., начинается автоматически после их подключения Заказчиком через Личный кабинет при наличии на Лицевом счете средств, достаточных для их оплаты.

5.4 После подключения первоначально выбранных услуг дальнейшее управление услугами – изменение их состава, параметров (для услуг с переменными параметрами), смена тарифных планов и т.д., осуществляются Заказчиком через Личный кабинет.

6 Оплата услуг

6.1 Учет объема и тарификация предоставляемых услуг осуществляется с использованием биллинговой системы Исполнителя - для услуг, оказываемых Исполнителем и подключаемых через Личный кабинет. Для прочих услуг учёт объёма осуществляется на основании документов (отчётов) по биллингу.

6.2 Оплата услуг осуществляется в соответствии с выбранным Заказчиком тарифным планом или ценами услуг, установленными Исполнителем.

Перечень, описание и стоимость тарифных планов и услуг указаны на Интернет-сайте Исполнителя.

6.3 Оплата услуг осуществляется в российских рублях.

6.4 Оплата услуг осуществляется в порядке 100%-ной (стопроцентной) предоплаты (предварительной оплаты). Счета выставляются в порядке, изложенном в разделе 12 «Предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) отчетности» настоящего Договора.

6.5 Доступные способы оплаты (способы перечисления денежных средств) указаны на Интернет-сайте Исполнителя.

6.6 Во всех случаях, когда при использовании выбранного Заказчиком способа оплаты требуется вручную указать номер Договора, платежные реквизиты Исполнителя или иную информацию, необходимую для осуществления платежа, Заказчик обязан точно и корректно указывать эту информацию. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Заказчика при перечислении денежных средств, несет Заказчик.

7 Лицевой счет

7.1 Значение лицевого счета (баланс) может быть больше или равно нулю.

7.2 Увеличение баланса отражает поступление Исполнителю предоплаты за услуги, подлежащие предоставлению Заказчику.

7.3 Уменьшение баланса отражает списание денежных средств в счет оплаты предоставляемых Заказчику услуг.

8 Обещанный платеж

8.1 Услуга «обещанный платеж» заключается во временном предоставлении возможности Заказчику пользоваться услугами без фактической уплаты Исполнителю денежных средств.

8.2 При активации услуги «обещанный платеж» образовавшаяся задолженность Заказчика по оплате предоставляемых ему услуг должна быть погашена в течение 7 (семи) дней с момента активации. В случае, если эта задолженность не будет погашена в указанный срок, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг Заказчику и потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента от суммы долга за каждый день просрочки.

9 Возврат неиспользованного остатка средств

9.1 Неиспользованный остаток средств на Лицевом счете Заказчика возвращается Заказчику по его заявлению путем перечисления этих средств на указанный Заказчиком банковский счет.

9.2 Заявление о возврате неиспользованного остатка средств должно быть предъявлено в письменной форме и подписано собственноручной подписью Заказчика, либо посредством электронного документооборота (далее ЭДО) с использованием электронной цифровой подписи (далее ЭЦП). При этом сумма остатка, подлежащего возврату, определяется на основании Акта сверки взаимных расчётов, подписанных Сторонами.

9.3 В случае поступления соответствующей суммы денежных средств на указанный Заказчиком банковский счет обязанность Исполнителя вернуть Заказчику неиспользованный остаток средств считается исполненной.

10 Приостановление оказания услуг (блокировка)

10.1 Оказание услуг может быть приостановлено Исполнителем:

10.1.1 по заявке Заказчика – добровольная блокировка;

10.1.2 в случае если ресурсы, предоставленные Заказчику при оказании услуг, используются Заказчиком или третьими лицами для совершения противоправных действий – распространения вредоносного программного обеспечения, распространения спама (рекламы), распространяемой без предварительного согласия Заказчика или адресата), информации, распространение которой ограничено или запрещено законом и т.п.;

10.1.3 в случае если действия, совершаемые Заказчиком или третьими лицами с использованием ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании услуг, препятствуют нормальному функционированию информационной системы Исполнителя или создают угрозу ее безопасности;

10.1.4 в случае DDoS или иной сетевой атаки, совершаемой третьими лицами на информационные ресурсы, предоставленные Заказчику при оказании услуг, или сегмент информационной системы Исполнителя, в котором находятся эти ресурсы;

10.1.5 в случае проведения предусмотренных Договором регламентных или восстановительных работ.

10.2 При добровольной блокировке по заявке Заказчика, а также при активации Заказчиком функции «остановить услугу» в Личном кабинете, с Заказчика взимается плата за весь период, указанный в заявке из расчёта 30% от стоимости тарифного плана.

10.3 Добровольная блокировка, в соответствии с п.10.2, позволяет приостановить оказание услуг не более чем на 6 (шесть) месяцев, после чего Заказчиком должно быть принято решение об отключении услуги либо активации её с восстановлением биллинга.

10.4 Оказание услуг приостанавливается автоматически (принудительная блокировка):

10.4.1 если средств на Лицевом счете недостаточно для их оплаты;

10.4.2 если задолженность, возникшая в связи с использованием услуги «обещанный платеж», не была погашена в установленный срок (пункт 8.2 Договора).

10.5 Если иное не обусловлено характером конкретной услуги, оказание услуг приостанавливается посредством полной или частичной блокировки обмена данными между ресурсами, предоставленными Заказчику при оказании услуг, и сетью «Интернет».

10.6 По истечении 30 (тридцати) календарных дней после наступления принудительной блокировки услуги подлежат автоматическому удалению.

11 Качество и доступность услуг

11.1 Исполнитель обязуется обеспечивать предусмотренные Договором показатели качества и доступности услуг, в том числе обеспечивать в установленные Договором сроки устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами или приводящих к несоответствию технических параметров услуг установленным Договором значениям.

Показатели качества и доступности, установленные для соответствующих услуг, указаны в «**Правилах оказания отдельных услуг**» (приложение 2).

11.2 Обязанности по устранению неисправностей, препятствующих пользованию услугами, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность.

Зоны ответственности, установленные для соответствующих услуг, распределяются в соответствии с «**Правилами оказания отдельных услуг**» (приложение 2).

11.3 Устранение неисправностей в зоне ответственности Заказчика осуществляется Заказчиком за свой счет.

11.4 Устранение неисправностей в зоне ответственности Исполнителя осуществляется Исполнителем за свой счет, за исключением случаев, когда неисправность возникла в результате допущенного Заказчиком грубого нарушения общепризнанных правил установки, настройки или использования серверного программного обеспечения.

11.5 Исполнитель не несет ответственности за работоспособность каналов связи, используемых Заказчиком для доступа к информационной системе Исполнителя.

11.6 В целях поддержания и улучшения качества, предоставляемых Заказчику услуг Исполнитель вправе периодически проводить профилактические работы, в ходе проведения которых услуги могут быть недоступны. Условия проведения профилактических работ указаны в разделе 8 «**Общих правил оказания услуг**» (приложение 1).

12 Предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) и налоговой отчетности

12.1 Формирование и предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) и налоговой отчетности осуществляется по истечении каждого отчетного периода, который для целей Договора приравнивается к календарному месяцу.

12.2 Счёт на предоплату услуг выставляется Заказчику за 7 (семь) календарных дней до расчётной даты, в которую баланс Лицевого счёта Заказчика станет равным нулю, после чего произойдёт принудительная блокировка. При этом сумма к оплате рассчитывается биллинговой системой Исполнителя автоматически и равна стоимости всех услуг, подключенных Заказчику на дату выставления счёта. Автоматическое выставление счёта дублируется до факта пополнения баланса (зачисления на Лицевой счёт Заказчика денежных средств) или блокировки услуг в расчётную дату в случае непополнения баланса.

12.3 Счёт на предоплату может быть в любое время сформирован Заказчиком в Личном кабинете самостоятельно. В этом случае размер предварительной оплаты определяется Заказчиком.

12.4 Обмен первичными учетными документами, оформленными в виде универсального передаточного документа (далее УПД), производится в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи - ЭДО в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчётного периода.

12.5 В УПД включаются все услуги, оказанные за истекший отчетный период; при этом момент оказания услуги определяется в соответствии с «**Общими правилами оказания услуг**» (приложение 1).

12.6 Для проверки Заказчиком УПД до их получения, в течение 3 (трех) рабочих дней после окончания отчетного периода, Исполнитель обеспечивает доступность электронных копий (сканов) документов в Личном кабинете Заказчика.

12.7 Если в течение 3 (трёх) календарных дней после размещения сканов УПД в Личном кабинете от Заказчика не поступит мотивированная претензия к качеству услуг, оказанных за истекший отчетный период, все указанные в УПД услуги считаются оказанными в полном объёме и с надлежащим качеством, а сам УПД - утверждённым Заказчиком.

13 Информационное взаимодействие

13.1 Общий порядок информационного взаимодействия, осуществляемого Сторонами при исполнении Договора, определяется «**Регламентом информационного взаимодействия**» (раздел 2 **Общих правил оказания услуг** (приложение 1)).

13.2 Исполнитель обязуется обеспечивать защиту конфиденциальной информации Заказчика от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, иных неправомерных действий, а также соблюдать ее конфиденциальность.

13.3 Состав информации, признаваемой конфиденциальной, а также состав и содержание обязательств Исполнителя по ее защите определяются «**Политикой конфиденциальности**» (приложение 3).

14 Ответственность Сторон

14.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и условиями Договора.

14.2 Ни одна из Сторон не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым, в частности, относятся препятствующие исполнению одной из Сторон ее обязательств по Договору решения и действия (бездействие) органов государственной власти, местного самоуправления, должностных лиц, неправомерные действия третьих лиц, в том числе DDoS или иные сетевые атаки на информационную систему Исполнителя.

15 Предъявление претензий, разрешение споров

15.1 Спор между Сторонами подлежит разрешению путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем обмена сообщениями по электронной почте.

15.2 В случае невозможности разрешения спора путем переговоров дальнейшее разрешение спора осуществляется в указанном ниже претензионном порядке.

15.3 Документ, в котором выражается официальная претензия или ответ на официальную претензию, должен быть составлен на бумажном носителе и заверен подписью уполномоченного представителя и оттиском печати соответствующей Стороны.

15.4 Срок ответа на официальную претензию – 2 (две) недели с даты получения документа, в котором она выражена.

15.5 В случае если Сторона, направившая официальную претензию, не получит на нее ответ в указанный выше в пункте 15.4 срок или полученный ответ не удовлетворит данную Сторону, она вправе обратиться в арбитражный суд с предъявлением к другой Стороне исковых требований, аналогичных тем, что были изложены в данной претензии.

15.6 Стороны соглашаются с тем, что в случае нарушения Стороной предусмотренного настоящим разделом претензионного порядка урегулирования спора, в том числе нарушения срока представления ответа на официальную претензию или оставление официальной претензии без ответа, суд (арбитражный суд) может отнести на эту сторону судебные расходы независимо от результатов рассмотрения дела.

15.7 В случае судебного разбирательства возникший между Сторонами спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы на основании права Российской Федерации, а в случае, если спор подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции – по месту нахождения Исполнителя.

16 Изменение и прекращение Договора

16.1 Срок действия Договора не ограничивается.

16.2 Договор может быть в любое время изменен или расторгнут по соглашению Сторон.

16.3 Договор может быть изменен по соглашению Сторон, в том числе в следующем порядке:

16.3.1 Исполнитель размещает на своем Интернет-сайте новую редакцию Договора (соответствующего приложения или иной части Договора) и заблаговременно уведомляет Заказчика о предлагаемых изменениях и сроке, с которого они вступают в силу;

16.3.2 осуществляя очередной платеж, Заказчик выражает свое согласие с предложенными Исполнителем изменениям.

16.4 В случае несогласия Заказчика с изменениями, предложенными Исполнителем в соответствии с пунктом 16.3 Договора, Заказчик вправе отказаться от Договора.

16.5 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется в случаях и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и Договором.

16.6 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется путем направления извещения об отказе от Договора. В случае если такой отказ допускается законом, иным нормативным правовым актом или Договором, обязательства Сторон прекращаются в указанном ниже порядке, после чего Договор считается расторгнутым.

16.7 Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно уведомив Заказчика способом, определенным в Договоре не менее, чем за 60 дней до даты расторжения Договора.

16.8 В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик обязан погасить имеющуюся у него задолженность перед Исполнителем – при наличии такой задолженности на момент отказа. В частности, погасить задолженность, возникшую в связи с использованием услуги «обещанный платеж», задолженность по оплате истребованной Исполнителем неустойки.

16.9 В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик по требованию Исполнителя обязан оплатить расходы, понесенные Исполнителем в связи с исполнением Договора в части, от которой Заказчик отказался. Срок предъявления данного требования – 5 (пять) рабочих дней с момента получения Исполнителем извещения об отказе Заказчика от Договора.

16.10 Оплата указанных выше в пункте 16.8 и 16.9 расходов осуществляется на основании счета, выставленного Исполнителем, в течение установленного Исполнителем разумного срока (срок оплаты указывается в счете).

16.11 Обязательства по оказанию услуг, а также иные обязательства Исполнителя, за исключением обязательств, предусмотренных «**Политикой конфиденциальности**» (приложение 3), полностью прекращаются, и учетная запись, созданная Заказчиком при регистрации, удаляется:

16.11.1 в случае получения Исполнителем извещения об отказе Заказчика от Договора (обязательства прекращаются с момента получения Исполнителем данного извещения, а если в извещении указана дата отказа, то с этой даты);

16.11.2 в случае если Заказчик не пользуется услугами более 3 (трех) месяцев подряд.

16.12 В случае отказа любой из Сторон от Договора обязательства Исполнителя, предусмотренные «**Политикой конфиденциальности**» (приложение 3), продолжают действовать в течение 1 (одного) года с момента получения соответствующей Стороной извещения об отказе другой Стороны от Договора.

Договор возмездного оказания услуг № {NumContract}

16.13 В случае расторжения Договора по соглашению Сторон срок действия обязательств Исполнителя, предусмотренных «**Политикой конфиденциальности**» (приложение 3), определяется данным соглашением. При отсутствии в соглашении о расторжении Договора условия о таком сроке, данный срок считается равным 1 (одному) году с момента заключения указанного соглашения.

16.14 При наличии у Заказчика неисполненных обязательств, указанных в пунктах 16.8 и (или) 16.9 Договора, Договор продолжает действовать в соответствующей части до момента их исполнения.

17 Особые условия

17.1 Стороны договорились, что настоящий Договор, а также любые изменения и дополнения к нему будут иметь юридическую силу как при условии их подписания собственноручно уполномоченными представителями обеих сторон, так и их подписания посредством ЭЦП в системе ЭДО.

17.2 Передача Заказчику оригинала договора на бумажном носителе для подписания производится в офисе Исполнителя. Для получения договора доверенным лицом от Заказчика необходимо предоставление доверенности на имя получателя.

18 Реквизиты и контактные данные Сторон

Заказчик

{UserName}

ИНН/КПП: {INNKKPP}

Юр. адрес: {JurAddr}

р/счёт: {RSch}

{Bank}

БИК: {Bic}

к/с: {Corr}

Контактное лицо по договору:

{Cap_PositionSignerNominative}

_____({Signer})

М.П.

Исполнитель

ООО «Виртуальные инфраструктуры»

ИНН/КПП: 7703765969/772801001

Юр. адрес: 117246, г.Москва, Научный пр-д, д.20, стр.2, эт.2, пом. I, часть комнаты 12

р/счёт: 40702810170010084004

Московский филиал АО КБ "МОДУЛЬБАНК" г.Москва

БИК: 044525092

к/с: 30101810645250000092

Контактное лицо по договору:

Генеральный директор

_____ (Захаренко Максим Васильевич)

М.П.