**Договор-оферта на обслуживание сервера**

**Публичная оферта**

Оферта на оказание услуг технической поддержки на удалённое обслуживание сервера.
Настоящий публичный Договор-оферта (далее Оферта) определяет взаимоотношения между самозанятым системным администратором Чернокозовым Дмитрием Юрьевичем (далее Исполнитель) с одной стороны  и дееспособным физическим или юридическим лицом, принявшим настоящее предложение о заключении Оферты в качестве Заказчика с другой стороны (далее совместно именуемые Стороны).

**1. Предмет Оферты**
Исполнитель в соответствии с заданиями Заказчика на возмездной основе окажет нижеперечисленные услуги (далее Услуги) в интересах Заказчика:

1.1. Установка и настройка компонентов ОС под нужды Заказчика.
1.2. Установка и настройка стороннего программного обеспечения под нужды Заказчика.
1.3. Плановое обновление компонентов ОС и используемого стороннего программного обеспечения.
1.4. Консультирование Заказчика по использованию программного обеспечения.
1.5. Устранение неполадок в работе программного обеспечения путем изменения параметров, обновления версии или замены программного обеспечения на аналогичное.
1.6. Мониторинг систем резервного копирования информации.
1.7. Мониторинг работоспособности оборудования и его составляющих.
1.8. Информирование Заказчика о рекомендуемых требованиях к соблюдению должного уровня безопасности.
1.9. Проверка системных сообщений для обнаружения и предотвращения несанкционированного доступа к информации.

**2. Термины и определения**
2.1. Сайт – интернет-сайт https://uservers.info, используемый Исполнителем на правах собственности, который содержит всю необходимую информацию о порядке, стоимости и условиях оказания Услуг по настоящей Оферте.
2.2. Тикет-система, доступная по адресу https://client.uservers.info/ – программные средства Сайта, дающие возможность Заказчику взаимодействовать с Исполнителем по поводу осуществления сделки по заказу и оказанию Услуг.
2.3. Баланс Заказчика - денежные средства, внесенные Заказчиком авансовым платежом на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящей Оферте, для последующих расчетов с Исполнителем. Денежные средства на Балансе Заказчика не ограничены сроком хранения, в связи с чем Баланс не может быть обнулен. Заказчик в любой момент может вернуть неиспользованные денежные средства со счета Исполнителя.
2.4. Заявка на оказание услуг - формализованное техническое задание Заказчика в виде тикета в Тикет-системе, в соответствии с которым Исполнитель оказывает Услуги в рамках настоящей Оферты.
2.5. Резерв часов - оплаченный Заказчиком и зарезервированный Исполнителем определенный объем времени (часов), требуемый Исполнителю для оказания Услуг по заявкам Заказчика. При этом резервирование часов под нужды Заказчика осуществляется в пределах текущего календарного месяца и не переносится на следующий месяц.
2.6. Поддерживаемые Серверы - физические или виртуальные серверы, доступ к которым предоставлен Исполнителю для оказания услуг технической поддержки в рамках настоящей Оферты.
2.7. Плановые работы - комплекс запланированных Исполнителем работ, согласованных с Заказчиком и осуществляемых в ходе оказания Услуг по настоящей Оферте.
2.8. Аварийная ситуация - полная или частичная недоступность поддерживаемых Серверов Заказчика, которая препятствует нормальному функционированию сайтов и иных ресурсов, размещенных на этих серверах.
2.9. Аварийные работы - комплекс внеплановых работ для оперативного устранения или предупреждения аварийных ситуаций и иных сбоев в работе интернет-ресурсов Заказчика.
2.10. Акцепт Оферты - полное и безоговорочное принятие Оферты Заказчиком путем осуществления действий по успешному входу в Тикет-систему с использованием реквизитов доступа, предоставленных Исполнителем. Акцепт Оферты Пользователем в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ равносилен заключению договора на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

**3. Стоимость Услуг**
3.1. Стоимость Услуг устанавливается на основании прейскуранта Исполнителя:

80000 руб./мес., входит 3 часа работ по 1 серверу:

* выполнение поставленных Вами задач (установка, настройка и т.п.)
* круглосуточный мониторинг работы сервера
* установку security-обновлений для ОС и ПО
* отчет по выполненным задачам и расходу оплаченных часов

Дополнительные часы оплачиваются по тарифу 15000 рублей за час.

3.2. В случае окончания оплаченного времени по оказанию Услуг Заказчик по согласованию с Исполнителем может приобрести дополнительное время.
3.3. При размещении новых заказов Заказчиком после оказания Услуг по настоящей Оферте Исполнитель оставляет за собой право изменять стоимость данных Услуг на свое усмотрение.
3.4. Все расчеты производятся в рублях РФ путем перечисления денежных средств в виде 100% предоплаты на расчетный счет Исполнителя на основании счета Исполнителя, выставляемого не позднее каждого 25 числа месяца, предшествующего месяцу в котором будут оказываться Услуги. Заказчик должен оплатить выставленный счет не позднее каждого первого числа месяца, в котором будут оказываться Услуги. Допускается использование иных способов оплаты услуг Исполнителя.
3.5. Бремя расходов по оплате банковских комиссий и комиссий третьих лиц при оплате Услуг Исполнителя несет Заказчик.

**4. Сроки оказания и порядок выполнения Услуг**
4.1. С помощью Тикет-системы Заказчик направляет Исполнителю формализованное техническое задание (Заявка на оказание услуг), которое Исполнитель должен выполнить в рамках настоящей Оферты.
4.2. Сроки и иные условия оказания конкретных Услуг согласуются Сторонами с помощью Тикет-системы для каждой конкретной Заявки индивидуально.
4.3. Оказание Услуг по заявкам Заказчика осуществляется Исполнителем только при наличии достаточного объема оплаченного Заказчиком времени (резерва часов). Учет использованного времени осуществляется с использованием программного тайминга Исполнителя и фиксируется Исполнителем для каждой Заявки индивидуально.
4.4. После успешного оказания Услуг Исполнитель осуществляет сдачу Услуг в порядке, установленном гл. 6 настоящей Оферты.
4.5. При оказании Услуг Исполнитель вправе ограничить доступ к административному аккаунту поддерживаемых объектов в целях обеспечения должного уровня безопасности и надлежащего оказания Услуг в зоне ответственности Исполнителя. В случае наличия доступа к административному аккаунту у Заказчика, последний несет ответственность за компетенцию и действия его персонала и третьих лиц.
4.6. Минимальный временный интервал, учитываемый Исполнителем по каждой заявке Заказчика, составляет 30 минут.
4.7. Оказание услуг по обслуживанию иных объектов Заказчика, кроме поддерживаемых Серверов, производится Исполнителем отдельно, по дополнительным соглашениям к Оферте.
4.8. Оказание Услуг по настоящей Оферте осуществляется по согласованному с Заказчиком графику. Исполнитель оставляет за собой право перенести сроки оказания Услуг по Плановым работам в связи с нерабочими праздничными днями и т.п. мероприятиями. При этом работы по Аварийным ситуациям производятся Исполнителем в непрерывном круглосуточном режиме.
4.9. Оказание Услуг по настоящей Оферте возможно только при использовании Сторонами легальных ПО, баз данных и иных объектов интеллектуальной собственности, сертифицированного оборудования, оборудования которое поддерживается вендорами.

**5. Права и обязанности Сторон**
5.1. Исполнитель обязуется:
5.1.1. Качественно оказать Услуги в соответствии со сроками и порядком оказания Услуг, предусмотренных главой 4 настоящей Оферты.
5.1.2. Немедленно сообщить Заказчику и до получения от него указаний приостановить работы при обнаружении:

* несоответствия предоставленных Заказчиком исходных данных, сведений, материалов, необходимых для оказания Услуг;
* возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний по существу сделки;
* неоплаты Услуг Заказчиком;
* иных, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество Услуг или невозможности их оказания;

5.1.3. Не разглашать, не передавать, не сообщать третьим лицам любым из возможных способов коммуникации информацию, ставшую известной Исполнителю в процессе оказания Услуг и относящуюся к коммерческой деятельности Заказчика: контракты, коммерческая переписка, перечень клиентов, их контакты, содержание коммерческих предложений, внутренний распорядок, особенности и способы организации бизнес-процессов, пароли, коды, данные бухгалтерской отчетности и т.п., без согласия Заказчика.
5.1.4. Сдать Услуги Заказчику по Тикет­-системе.

**5.2. Заказчик обязуется:**
5.2.1. Самостоятельно ознакомиться со всеми условиями, изложенными в настоящей Оферте.
5.2.2. Представить всю необходимую и достаточную для оказания Услуг информацию, достоверные и актуальные контактные данные, сообщить Исполнителю свои рекомендации и пожелания к срокам и порядку оказания Услуг путем заполнения заявки в тикет-системе.
5.2.3. Подробно, с учетом мнения Исполнителя, описать Исполнителю задачи в рамках технического задания для качественного оказания Услуг по настоящей Оферте с целью достижения результата, максимально отвечающего требованиям Заказчика.
5.2.4. В случае необходимости проведения совместных с Исполнителем работ/выполнения задач, от которых зависит надлежащее оказание Услуг Исполнителем, заранее согласовать с Исполнителем дату и время их проведения. В ином случае Исполнитель оставляет за собой право установить дату и время проведения таких работ на свое усмотрение с учетом своего графика работ.
5.2.5. Заказчик гарантирует, что обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора Оферты и для разрешения использования Исполнителем информации и материалов, предоставленных Исполнителю для оказания Услуг.
5.2.6. Информировать Исполнителя о проводимых (в т.ч. запланированных) работах на оборудовании, а также об изменениях в программном обеспечении и его параметрах (в т.ч. исходные коды веб-сайтов и т.д.), которые могут повлиять на актуальность задач, поставленных в рамках оказания Услуг.
5.2.7. Принять и оплатить оказанные Услуги в порядке, установленном настоящей Офертой.
5.2.8. Не принуждать Исполнителя к незаконному использованию вредоносного, нелицензионного ПО, баз данных или иным образом нарушать действующее законодательство РФ или стран, на территории которых расположено оборудование или ресурсы, как Исполнителя, так и Заказчика (физические или виртуальные серверы и т.п.).
5.2.9. Соблюдать разумные меры по сохранению в тайне своих логинов и паролей для авторизации в Тикет-системе и иных ресурсах Исполнителя под аккаунтами Заказчика.
5.2.10. Предоставить Исполнителю полный удаленный доступ уровня Админстратора или root по RDP/SSH к своему компьютерному оборудованию и KVM/ILO к своему аппаратному обеспечению, к ПО и иным ресурсам для надлежащего оказания Услуг.
5.2.11. Регулярно проверять тикеты (заявки в Тикет-системе) либо электронную почту, указанную в заявке по настоящей Оферте, для своевременного и надлежащего оказания Услуг Исполнителем. Дополнительные средства связи могут быть использованы Заказчиком только с согласия Исполнителя.
5.2.12. В общении с Исполнителем, в том числе через представителя, до начала оказания Услуг либо на любом из этапов оказания Услуг по настоящей Оферте вести себя корректно, не допускать употребления ненормативной лексики, хамства, иного проявления неуважения к Исполнителю, не порочить репутацию Исполнителя путем разглашения недостоверных сведений или данных о нем непосредственно либо через третьих лиц.
5.2.13. Не разглашать, не передавать, не сообщать третьим лицам любым из возможных способов коммуникации информацию, ставшую известной Заказчику в процессе оказания Услуг и относящуюся к коммерческой деятельности Исполнителя: контракты, коммерческая переписка, перечень клиентов, их контакты, содержание коммерческих предложений, внутренний распорядок, особенности и способы организации бизнес-процессов, пароли, коды, данные бухгалтерской отчетности и т.п., без согласия Исполнителя.
5.2.14. Согласовывать с Исполнителем доступ третьих лиц к серверам или ресурсам Заказчика, на которых Исполнитель оказывает Услуги Заказчику.

**5.3. Исполнитель имеет право:**
5.3.1. Не приступать к оказанию Услуг, а начатую работу приостановить в случаях, когда нарушение Заказчиком своих обязанностей по настоящей Оферте не дает возможности Исполнителю оказать Услуги, предусмотренные настоящей Офертой. Период, в течение которого, оказание Услуг было приостановлено по вине Заказчика, не входит в срок оказания Услуг, согласованный Сторонами. При этом Исполнитель должен надлежащим образом уведомить Заказчика о приостановлении оказания Услуг и аргументировать такое приостановление посредством тикет-системы или иными способами.
5.3.2. Перенести сроки окончания оказания Услуг либо приостановить оказание Услуг при отсутствии со стороны Заказчика согласования способа устранения возникшей в ходе оказания Услуг проблемы или иного бездействия Заказчика после получения уведомления от Исполнителя. При этом Исполнитель вправе самостоятельно принимать решение о способах устранения возникшей проблемы и возможности дальнейшего оказания Услуг по настоящей Оферте и не несет ответственности за результат в случае отсутствия обратной связи со стороны Заказчика.
5.3.3. Без дополнительного уведомления Заказчика приостановить работу Тикет-системы или Сайта в целом для проведения профилактических работ.
5.3.4. Самостоятельно принимать решение о возможности отключения ресурсов Заказчика при угрозе возникновения либо при возникновении Аварийной ситуации.
5.3.5. Привлекать к выполнению Оферты третьих лиц и сторонние сервисы без согласования с Заказчиком.
5.3.6. Заблокировать аккаунт(ы) Заказчика на Сайте, при неоплате Услуг и неактивности Заказчика на Сайте более 30 дней.
5.3.7. В случае нарушения Заказчиком п. 5.2.12. настоящей Оферты заблокировать аккаунт(ы) Заказчика и  отказаться от оказания Услуг по настоящей Оферте в одностороннем порядке.
5.3.8. По своему усмотрению провести проверку доступности точки мониторинга ресурса Заказчика, в случае, если Заказчик не предоставил Исполнителю детальное описание алгоритма мониторинга.
5.3.9. Для надлежащего оказания Услуг устанавливать и/или использовать любое ПО на свое усмотрение, в том числе менять конфигурацию сервера в рамках оказания Услуг. Вместе с тем устанавливаемое Исполнителем ПО не должно нарушать работоспособность оборудования Заказчика.
5.3.10. Использовать оплаченное Заказчиком время в рамках оказания Услуг по настоящей Оферте на ведение проектной документации Заказчика, его проекта, работы с его оборудованием и т.п.
5.3.11. В случае отсутствия со стороны Заказчика подробного описания поставленных перед Исполнителем задач в рамках технического задания для надлежащего оказания Услуг, доработать его на свое усмотрение. В этом случае время, оплаченное Заказчиком в рамках оказания Услуг по настоящей Оферте, списывается Исполнителем пропорционально затраченному на такую доработку.
5.3.12. Полностью или частично приостановить оказание Услуг по настоящей Оферте, а также ограничить доступ Заказчика к функционалу Тикет-системы при наличии у последнего задолженности перед Исполнителем за предыдущий период.
5.3.13. В случае отсутствия обратной связи от Заказчика (молчание, затягивание сроков с решением и т.п.) произвести отключение мониторинга либо перенаправить уведомления системы мониторинга на Заказчика при невозможности устранения возникшей в ходе оказания Услуг проблемы силами Исполнителя.
5.3.14. Изменить содержание настоящей Оферты в любой момент по своему усмотрению, актуальный текст Оферты будет публиковаться на сайте заказчика по адресу https://uservers.info
5.3.15. Проверять личные персональные данные и действительность разрешительных документов (лицензий и т.п.) Заказчика, наличие необходимых полномочий и прав, в том числе и авторских, и в случае представления неверных, недействительных сведений приостановить или прекратить оказание Услуг.
5.3.16. Использовать указанные Заказчиком на Сайте адреса электронной почты, номера сотовых телефонов и иные контактные данные для рассылки рекламной информации. Заказчик разрешает Исполнителю направлять ему на номера сотовых телефонов, электронную почту, а также на иные контактные данные, указанные им на Сайте при регистрации, информацию, в том числе и рекламного характера, в виде текстовых сообщений и (или) графических изображений.
5.3.17. Исполнитель не обязан обучать, консультировать или предоставлять Заказчику информацию по используемому ПО, алгоритмам его работы, бизнес-процессам и т.п.

**5.4. Заказчик имеет право:**
5.4.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе и об оказываемых им Услугах.
5.4.2. Проверять ход и качество оказания Услуг, непосредственно не вмешиваясь в деятельность Исполнителя

**6. Сдача и приемка Услуг**
6.1. После оказания Услуг в согласованном объеме Исполнитель переназначает на Заказчика конкретную заявку в Тикет-системе, а Заказчик подтверждает в Тикет-системе завершение оказания Услуг Исполнителем и закрывает Заявку.
6.2. В случае, если Заказчик в течение четырнадцати рабочих дней не подтвердил завершение оказания конкретной услуги по Тикет-системе, Стороны договорились считать, что задача выполнена Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, претензии Заказчика по истечении указанного срока в этом случае Исполнителем не принимаются.
6.3. Заказчик осуществляет приемку оказанных Исполнителем Услуг самостоятельно и своими силами. При этом Исполнитель не обязан консультировать или обучать Заказчика для проведения надлежащей приемки Услуг со стороны Заказчика.
6.4. В случае, если Заказчик затягивает сроки с принятием решения/ответа по возникшей проблеме, с предоставлением доступа к ресурсам/ресурсов/информации при оказании Услуг Исполнителем, а равно бездействует, то Услуги считаются оказанными Исполнителем в полном объеме по истечении четырнадцати рабочих дней после уведомления Заказчика в Тикет-системе. При этом дополнительно оплаченное Заказчиком время на оказание Услуг считается использованным полностью, а оплаченные денежные средства возврату не подлежат.
6.5. Получив мотивированный отказ от приёмки Услуг Заказчиком, Исполнитель обязан в разумный срок устранить замечания.

**7. Ответственность Сторон**
7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7.2. Сторона в случае своей вины обязана в срок не позже 1 (одного) календарного месяца с момента получения претензии от другой Стороны в полном объеме компенсировать все расходы, понесенные этой Стороной при удовлетворении ущерба третьим лицам, вызванного, в том числе, незаконным использованием чужих объектов интеллектуальной собственности и незаконной передачей конфиденциальной и персональной информации имеющей отношение к исполнению настоящей Оферты.
7.3. Исполнитель не несет ответственность за любые сбои, потери и иной ущерб, возникший в случае нарушения Заказчиком требования о согласовании с Исполнителем доступа третьих лиц к ресурсам Заказчика.
7.4. Исполнитель не несет ответственности за любые потери, возникшие в результате отказа Заказчика следовать техническим рекомендациям Исполнителя (настройка, безопасность и т.п.).
7.5. Исполнитель не несет ответственности за сбои любых сторонних ресурсов, используемых Заказчиком, но прилагает разумные усилия в рамках Оферты для устранения возможных проблем (проблемы в датацентре, где расположены сервера заказчика и т.п.).
7.6. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки в результате сбоев в работе программного обеспечения на любых ресурсах Заказчика.
7.7. Исполнитель не несет ответственности за действия третьих лиц, направленные на нанесение ущерба ресурсам Заказчика, но в рамках Оферты оказывает все разумные действия для снижения или устранения ущерба (вредоносное ПО, DDoS-атаки и т.п.).

**8. Форс – мажор**
8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а также принятия государственными органами законодательных актов, препятствующих выполнению условий настоящей Оферты. В этом случае выполнение обязательств по настоящей Оферты откладывается на вр**е**мя действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий.
8.2. Исполнитель освобождается от ответственности, за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а также наложения правительствами недружественных стран санкций на Российскую Федерацию в целом или на Исполнителя или на Заказчика или вендоры перестали обслуживать оборудование или ПО (например невозможно скачать драйверы), препятствующие выполнению настоящей Оферты. При этом, в такой ситуации, средства не возвращаются, а в ситуации блокировок Заказчик обязан компенсировать Исполнителю все дополнительные расходы и издержки Исполнителя, в том числе комиссии и разницу в курсах валют.
8.3. При наступлении вышеуказанных обстоятельств каждая из Сторон должна уведомить другую Сторону в письменном или электронном виде в течение 5-и дней с момента наступления этих обстоятельств.

**9. Конфиденциальность**
9.1. Любая информация, переданная Сторонами друг другу при заключении, исполнении настоящей оферты, на основании ст. 727 ГК РФ, ФЗ РФ № 78 «О коммерческой тайне» является конфиденциальной информацией.
9.2. Стороны обязуются соблюдать действующее законодательство РФ, регламентирующее правоотношения связанные с установлением, изменением и прекращением режима конфиденциальности в отношении персональной информации Сторон и третьих лиц, имеющих отношение к исполнению настоящей Оферты, и не разглашать конфиденциальную информацию кому бы то ни было.
9.3. Стороны обязуются принять все возможные меры, чтобы предохранить полученную информацию от разглашения.
9.4. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или информации, ставшей таковой не по вине Сторон, а также к информации, ставшей известной Стороне из иных источников до или после ее получения от другой Стороны.
9.5. Стороны не несут ответственности в случае передачи информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации.
9.6. Заказчик дает разрешение Исполнителю на сбор, обработку и хранение своих личных персональных данных.

**10. Заключительные положения**
10.1. Во всем, что не предусмотрено настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.2. При работе с внешними системами, физически расположенными за границей, стороны руководствуются международным законодательством.
10.3. Стороны обязуются приложить все усилия для разрешения споров путем переговоров.
10.4. В случае недостижения согласия, споры рассматриваются в уполномоченном судебном органе в соответствии с порядком, установленным действующим законодательством РФ.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Самозанятой Чернокозов Дмитрий Юрьевич

ИНН - 772142152408