

Регламент проведения работ по Внедрению и Предоставлению Доступа к Системе

Площадка (Площадка Заказчика) — место оказания услуг по Внедрению и услуг технической поддержки, на котором функционирует учетная система (далее – УС). Одна Площадка соответствует одному Источнику данных и одной УС.

Дистрибьютор - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым у Заказчика заключено соглашение на распространение продукции Заказчика.

Регламент проведения работ по внедрению системы

Внедрение - услуги, в ходе оказания которых осуществляется консультирование либо непосредственно настройка, подключение и запуск в эксплуатацию Системы.

1. Заказчик:

1.1. Заказчик определяет сотрудников, на которых возлагаются следующие обязанности:

- предусмотреть в своих рабочих планах время на приемку работ (услуг) по Внедрению;
- своевременно тестировать Систему для поиска ошибок при приемке и опытной эксплуатации;
- своевременно сообщать Исполнителю о возникших проблемах в эксплуатации Системы.

1.2. Заказчик назначает руководителя проекта, который обязан:

- координировать взаимодействие сотрудников Заказчика и специалистов Исполнителя;
- своевременно по запросу Исполнителя предоставлять информацию, необходимую для проведения работ (услуг) по Внедрению;
- отвечать за подготовку претензий и замечаний к Системе и качеству работ (услуг) по Внедрению;
- в случае необходимости, организовывать тестирование Системы силами Заказчика;
- вести переговоры от лица Заказчика с руководителем проекта Исполнителя;

2. Условия проведения работ по настройке, подключению, интеграции, тестированию, запуску в эксплуатацию, адаптации ПО на площадках

Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика силами Исполнителя (далее – Работы).

- 2.1. Работы проводятся на Площадках Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика. Точный адрес проведения Работ указывается в соответствующей спецификации. Не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала выполнения Работ Заказчик по электронной почте извещает ответственного сотрудника Исполнителя о том, что достигнута готовность Площадки Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика в соответствии с настоящим Приложением к проведению Работ.
- 2.2. Заказчик на весь период проведения Работ обеспечивает участие ключевых для проекта сотрудников со стороны Заказчика и Дистрибьютора Заказчика (территориальные менеджеры, региональные менеджеры, ИТ-специалисты). Информировует сотрудников о плане проведения Работ, их задачах, сроках выполнения, обеспечивает контроль выполнения этих задач.
- 2.3. Заказчик обеспечивает сопоставление товаров в учетной системе (далее – УС) Площадки и создание организационной структуры Дистрибьютора в Системе, Заказчик предоставляет доступ к Системе для пользователей Дистрибьютора с соответствующими ролями и правами.
- 2.4. В случае необходимости по запросу Заказчика Заказчик и Исполнитель к моменту начала Работ должны согласовать ПРОГРАММУ И МЕТОДИКУ ИСПЫТАНИЙ СИСТЕМЫ.
- 2.5. Заказчик обязуется исключить несанкционированный доступ третьих лиц к Системе.
- 2.6. Работы, требующие остановки эксплуатации Системы, могут быть проведены только после согласования с Заказчиком, с указанием срока, на который такая остановка может потребоваться.
- 2.7. После завершения Работ Исполнитель и Заказчик совместно проводят приемку-сдачу Работ в соответствии с условиями Договора.

3. Необходимые условия для выполнения комплекса работ (со стороны Заказчика).

- 3.1. Выслать заполненную карточку по каждой Площадке (форма предоставляется Исполнителем).
- 3.2. Дистрибьютор Заказчика обязуется настроить автоматическую отправку данных посредством email или загрузки данных на ftp сервер Исполнителя. Email и данные для доступа на ftp сервер предоставляются Исполнителем отдельно.

- 3.3. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется по запросу от Исполнителя предоставлять отчеты из УС Площадки для проведения сверки между данными из УС Площадки и данными в Системе. Формат отчетов предоставляется Исполнителем.
- 3.4. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется не менять платформу, версию и конфигурацию УС, месторасположение файла рабочей базы данных (далее – БД) до момента окончания Работ по договору, заключенному между Заказчиком и Исполнителем. Если данные условия будут нарушены Заказчиком, то Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить Работы по Внедрению. Заказчик обязуется подтвердить и принять уже проведенные работы до момента приостановки Работ, подписав Акт. Дальнейшие Работы оцениваются Исполнителем отдельно и оформляются отдельным дополнительным соглашением.
- 3.5. Подготовить (выделить) ИТ-специалиста на Площадке, готового к консультациям Исполнителя, и после прохождения консультаций, готового выполнять задачи от Службы технической поддержки Исполнителя, необходимых для восстановления работоспособности Системы после сбоя.
- 3.6. Подготовить (выделить) ИТ-специалиста на Площадке, готового к консультациям Исполнителя, и после прохождения консультаций, готового выполнять задачи по настройке Системы на стороне Дистрибьютора.
- 3.7. При проведении Работ в случае, если разработка алгоритмов интеграции между Системой и УС Площадки Заказчика, выполняется силами Исполнителя, Заказчик обязуется:
- Предоставить Исполнителю резервную копию базы данных и конфигурационных файлов своей УС Площадки на FTP или другим способом по согласованию Сторон;
 - Обеспечить неизменяемость конфигурации УС Площадки с момента предоставления указанных выше данных и до момента окончания Работ по договору, заключенному между Заказчиком и Исполнителем. Если данное условие будет нарушено Заказчиком либо Дистрибьютором Заказчика и такое нарушение приведет к необходимости дорабатывать алгоритмы интеграции, дополнительные работы Исполнителя будут оплачены Заказчиком отдельно;
 - Обеспечить согласование пояснительной записки (ПЗ) к модулю интеграции, подготовленную исполнителем.
- 3.8. При проведении Работ, в случае если разработка алгоритмов интеграции между Системой и УС Площадки Заказчика выполняется силами Дистрибутора, Заказчик обязуется:

- Обеспечить предоставление от Площадки пояснительной записки (ПЗ) на разработку алгоритма интеграции и согласовать его с Исполнителем в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Исполнителя шаблона ПЗ на разработку алгоритма интеграции и требований к интеграции;
- Обеспечить разработку алгоритма интеграции Площадкой в течение 14 календарных дней со дня согласования ПЗ. Резервная копия базы данных Исполнителю не предоставляется. По истечении указанного в данном пункте срока Площадка Заказчика, Дистрибьютор Заказчика обязаны предоставить Исполнителю разработанный программный модуль, не содержащий ошибок. Модуль предоставляется путем загрузки данных на FTP сервер Исполнителя или другим способом по согласованию Сторон.
- Нести ответственность за своевременность разработки и проверки алгоритмов интеграции силами Дистрибутора.
- Исправлять ошибки, возникающие в разработанном ЗАКАЗЧИКОМ алгоритме интеграции, выявленные в процессе эксплуатации интеграции, а также в случае изменения ПО Исполнителя, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обнаружения такой ошибки.

3.9. Требования к копии базы данных (БД), передаваемой Исполнителю сотрудниками Площадки при разработке алгоритмов интеграции между Системой и УС Площадки Заказчика силами Исполнителя предоставляются Исполнителем отдельно.

4. Условия проведения сверки данных.

- 4.1. В процессе сверки данных участвует Заказчик, ответственное лицо со стороны Дистрибьютора и специалист по сверке со стороны Исполнителя.
- 4.2. Исполнитель согласовывает с Заказчиком и Дистрибьютором набор данных, по которым производится сверка, критерии успешности (допустимый % расхождения по стоковому уравнению).
- 4.3. Исполнитель согласовывает с Дистрибьютором отчеты, по которым будет проводится сверка. Рекомендуемая детализация отчетов в УС Дистрибьютора описана в п.4.10.
- 4.4. Исполнитель запрашивает согласованный отчет у Дистрибьютора. Дистрибьютор предоставляет необходимые отчеты для сверки данных из своей УС Исполнителю. Исполнитель формирует отчет в Системе самостоятельно.
- 4.5. Исполнитель проводит работы по устранению причин расхождений, находящихся в зоне ответственности Исполнителя. По причинам расхождений, находящихся в зоне ответственности Заказчика или Дистрибьютора, Исполнитель предоставляет консультации и запрашивает сроки их исполнения. Консультации могут быть выданы как письменно, так и по телефону.

- 4.6. В случае неисполнения Дистрибьютором консультаций, выданных Исполнителем, в оговоренные сроки, Исполнитель дополнительно оповещает Дистрибьютора о необходимых действиях, повторно запрашивает крайний срок их выполнения, оповещает Заказчика о нарушении сроков исполнения рекомендаций.
- 4.7. После устранения найденных расхождений Исполнитель повторно формирует отчет «Стоковое уравнение» в Системе.
- 4.8. Если результирующий показатель по Дистрибьютору имеет допустимый процент сходимости, Исполнитель оповещает Дистрибьютора и Заказчика о проведенной работе и закрывает обращение.
- 4.9. Рекомендуемая детализация отчетов:

Остатки товара:

- Дата
- Артикул(желательно)
- Наименование товара
- Склад
- Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения

Продажи:

- Дата документа
- Номер документа
- Ответственный. В общем случае – тот, кто совершил продажу. Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения
- Сумма с НДС/без НДС (требования оговариваются предварительно с Заказчиком)

Отчет показывает последнюю версию документа с учетом всех корректировок. Возвраты отображаются с отрицательным весом и суммой. При необходимости дистрибьютор должен быть готов предоставить отчет, детализированный до товара.

Приходы:

- Дата
- Номер документа
- Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения
- Сумма с НДС/без НДС

В отчет должны попадать все документы, влияющие на движение приходов товара.

Регламент оказания технической поддержки Системы.

Доставка Ответа — операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.

Зарегистрированный Запрос — Запрос, которому Исполнителем присвоен регистрационный номер.

Завершенный Запрос — Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел Доставку Ответа, но Заказчик не доставил подтверждение закрытия.

Закрытый Запрос — Запрос, для которого процесс Исполнения Запроса завершен.

Настольный модуль — программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя ЭВМ Заказчика или Дистрибьютора, ПО и ПО Прочих Производителей, необходимое для функционирования ПО.

Открытый Запрос — Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.

Ответ на Запрос (далее по тексту Ответ) — действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.

Подача Запроса — операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.

Служба технической поддержки — технический персонал Исполнителя, осуществляющий услуги по Предоставлению Доступа к Системе (далее – Услуги).

Техническая поддержка — проводимые Исполнителем мероприятия по обеспечению функционирования Системы, устранению нештатных ситуаций, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования Системы.

Центральный модуль — программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя сервера, ПО и ПО Прочих Производителей, необходимое для функционирования ПО.

1. Порядок оказания Услуг.

1.1. Все обращения пользователей делятся на:

- Запросы-Инциденты – это обращения, связанные с проблемой, возникшей у пользователей и приведшей к потере работоспособности сервиса или к потере качества сервиса;
- Запросы на информацию/документацию – это вопросы пользователей по использованию системы или запросы на существующую документацию;

- 1.2. Все контакты по вопросам Технической поддержки осуществляются только с оператором или инженером Службы технической поддержки (при выполнении Зарегистрированного Запроса). Любой непосредственный контакт с сотрудниками Исполнителя не предполагает гарантированного ответа на Запрос.
- 1.3. Заказчик при подаче Запроса придерживается правила – одному Запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.
- 1.4. При подаче Запроса с первым приоритетом Заказчик обязательно должен продублировать Запрос по телефону.
- 1.5. Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Служба технической поддержки Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный Запросу при регистрации.
- 1.6. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов и в соответствии с приобретенным Заказчиком пакетом услуг.
- 1.7. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем.
- 1.8. Если Ответ Исполнителя на Запрос Заказчика зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность.
- 1.9. Доставка Ответа. Для Доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Исполнителя, могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки.
- 1.10. Завершенный Запрос. После доставки Ответа Запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении Инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением Запроса, выполнение Запроса продолжается.
- 1.11. Закрытие Запроса. Завершенный Запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении Запроса. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении Запроса в течение 5 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на Запрос пропала.

- 1.12. Запрос может быть отклонен, если Заказчик не предоставляет необходимую дополнительную информацию Исполнителю в течение 5 рабочих дней.
- 1.13. Запрос может быть отклонен, если содержание Запроса не относится к перечню поддерживаемого ПО, указанного в договоре.

2. Правила обращения в Службу технической поддержки.

Для обеспечения условий скорейшего разрешения Запросов сотрудники Заказчика, при обращении за Услугами, должны предоставлять следующий набор информации в Службу технической поддержки:

- 2.1. При обращении в Службу технической поддержки, сотрудник Заказчика должен сообщить, что он является сотрудником Заказчика сотруднику Службы технической поддержки.
- 2.2. При отправке Запроса-Инцидента в Службу технической поддержки необходимо сообщить:
 - a. Подробное описание проблемы с указанием текста ошибки (если система выдает ошибку);
 - b. Подробное описание действий, приведших к данной проблеме;
 - c. Влияние данного действия на ваш бизнес (незначительное/среднее/серьезное)
- 2.3. Если вы хотите запросить информацию/документацию (Запросы на информацию/документацию) по Системе или Частям Системы, необходимо указать:
 - a. Название ПО, о котором вы хотите задать вопрос;
 - b. Подробно сам вопрос.
- 2.4. Для размещения Запроса на смену/добавления пользователя смену пароля/ролей необходимо сообщить:
 - a. Тип изменения (замена пользователя/новый пользователь/смена пароля/изменение ролей пользователя)
 - b. В случае замены пользователей указать точный логин (имя) заменяемого пользователя
 - c. В случае добавления пользователя указать логин (имя) нового пользователя
 - d. Роль (роли) данного пользователя (если роли не указываются используется роль заменяемого пользователя)
 - e. Дата вступления изменений в силу

Пример 1:

«Заменить учетную запись Пользователя

Логин (Имя) заменяемого пользователя: «Иванов К.»

Логин (Имя) нового пользователя: Федоров П.

Роль (-и) нового пользователя: Аналитик, Супервайзер

Дата вступления изменений в силу: 12.08.12»

- 2.4.1. Исполнитель меняет, добавляет, убирает пользователей по Запросу Заказчика и не ведет учет таких пользователей. В случае увольнения пользователя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю об этом в порядке, определенном настоящим Соглашением. Исполнитель не контролирует наличие в Системе учетных записей уволенных пользователей Заказчика и не несет ответственности за предоставление доступа пользователям Заказчика к Системе, у которых нет на этот доступ права.

3. Учет работ по Технической поддержке.

- 3.1. Запросы-Инциденты и Запросы на информацию/документацию учитываются в единицах в регистрационном журнале Запросов.
- 3.2. Каждый календарный месяц Исполнитель по требованию Заказчика предоставляет отчет обо всех закрытых Запросах за данный период.

4. Дополнительные условия исполнения обязательств по Технической поддержке.

Срок хранения оперативных данных (далее – документы движения и регистры), доступных в Системе, равен текущему и предыдущему годам. Глубина хранения данных, доступных в «СТ Аналитика OLAP», составляет не менее 36 календарных месяцев. По истечении указанного срока хранения, документы движения и регистры, дата создания которых превышает указанный срок, удаляются физически. По согласованию Сторон, срок хранения оперативных данных может быть увеличен. Условия увеличения сроков хранения оперативных данных согласуются Сторонами отдельным дополнительным соглашением.

- 4.1. Заказчик должен следовать рекомендациям Исполнителя в отношении требований к аппаратно-программному обеспечению, изложенных в документации на сайте Правообладателя в разделе <https://sys4tec.com/company/documents/>. Несоблюдение Заказчиком данных рекомендаций снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с работоспособностью Системы.

5. В случае, если Внедрение осуществляется силами Заказчика (услуга Консультации Заказчика по разработке алгоритмов интеграции и передаче данных из учетной системы Заказчика в Систему), то для оказания консультационных услуг и услуг по поддержке обмена данными Исполнителем Площадка она должна соответствовать следующим требованиям:

- 5.1. Настроен автообмен между учетной системой (далее – УС) и Центральным модулем.
- 5.2. Качество данных, передаваемых между УС и Системой, проверено как сотрудниками Дистрибьютора, так и сотрудниками Заказчика, расхождений не выявлено.
- 5.3. Определены ответственные со стороны Дистрибьютора за работоспособность Настольного модуля Дистрибьютора. Контактные данные актуальны и переданы в Службу технической поддержки (ФИО, должность, e-mail, телефон).
- 5.4. Имеется необходимая документация по работе с Системой у сотрудников Дистрибьютора.
- 5.5. По возможности, предоставлен в Службу технической поддержки конфигурационный файл, если в качестве УС используется 1С.
- 5.6. По возможности, предоставлены в Службу технической поддержки внешние обработки для интеграции с УС Дистрибьютора.
- 5.7. После выполнения указанных мероприятий настоящего Раздела Заказчик должен направить Исполнителю извещение о приеме на поддержку Площадки Требования, предъявляемые для обеспечения Технической поддержки.

6. Условия эксплуатации ПО.

- 6.1. Для создания условий исполнения Исполнителем своих обязанностей в рамках Регламента Заказчик обязуется обеспечить:
 - 6.1.1. Выполнение всех необходимых регламентов и рекомендации Службы технической поддержки Исполнителя Ответственным за поддержку сотрудником Заказчика;
 - 6.1.2. Наличие круглосуточной коммуникации Настольного модуля с Центральным модулем через интернет;
 - 6.1.3. Наличие возможности обновления внешних обработок 1С (если используется данная УС), которые используются для синхронизации Системы и УС Дистрибьютора (возможность использования необходимых локальных ресурсов);
 - 6.1.4. Отсутствие:

- изменений принципов ведения учета в УС, касающихся справочников, документов, регистров;
- изменения конфигурации УС, касающиеся справочников, документов;
- модификации в УС, приводящие к изменениям внутренних кодов данных (справочников, документов, регистров);
- изменения модуля интеграции

Если интеграция с УС Дистрибьютора написана силами Исполнителя.

При возникновении потребности у Заказчика или Дистрибьютора в указанных изменениях, они должны согласовываться с Исполнителем в разумные сроки, но не менее чем за 3 рабочих дня.

Доработка модуля интеграции не входит в перечень услуг технической поддержки. Доработка модуля интеграции и настройка обмена с УС осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на настройку обмена.

6.2. Заказчик или Дистрибьютор вправе взять ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Исполнителя, на себя. При этом:

6.2.1. Заказчик или Дистрибьютор должен предоставить Исполнителю контактные данные (ФИО, должность, e-mail, телефон) специалиста, назначенного ответственным за поддержку модуля интеграции.

6.2.2. Исполнитель передает модуль интеграции на поддержку Заказчику или Дистрибьютору как есть, с ТЗ и документацией по установке и настройке.

6.2.3. Все возникающие впоследствии доработки и исправления ошибок модуля интеграции решаются силами Заказчика или Дистрибьютора.

6.2.4. Исполнитель, по запросу Заказчика или Дистрибутора, может оказывать консультации по работе модуля обмена, по архитектуре, по особенностям кода, по изменениям в протоколе и т.д. связанные с работой обмена. Консультации не входят в перечень услуг технической поддержки, осуществляются на платной основе и рассчитываются согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на консультации.

6.3. Заказчик или Дистрибьютор вправе передать ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Заказчика или Дистрибьютора, Исполнителю. При этом:

6.3.1. Заказчик или Дистрибьютор обязуются выполнить требования согласно разделу 5 настоящего Регламента.

6.3.2. Исполнитель проводит рецензирование модуля интеграции на соответствие передаваемому Заказчиком техническом задании (далее – ТЗ) на разработку модуля интеграции. Рецензирование модуля интеграции не входит в перечень

услуг технической поддержки, осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на выполнение работ.

6.3.3. Исполнитель вправе отказать Дистрибьютору в приеме на поддержку модуля интеграции без объяснения причин.

6.3.4. В случае отказа от приема на поддержку Исполнитель вправе предложить написание собственного модуля интеграции.

6.3.5. Изменение услуги поддержки обмена данными и её стоимости по данному Дистрибьютору осуществляется в следующем отчетном периоде.

- 6.4. При переходе Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика на новую УС Заказчик и/или Дистрибьютор Заказчика обязаны сообщить Исполнителю об этом не менее, чем за 1 календарный месяц о планируемой смене УС. При этом Заказчик обязан обеспечить взаимодействие новой УС с Системой (разработать модуль интеграции). Разработка модуля интеграции не входит в перечень услуг технической поддержки. Настройка обмена с новой УС осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на настройку обмена.
- 6.5. При выявлении Запросов с нарушением обмена данными между УС Дистрибьютора Заказчика, Заказчика и Системы, связанных с перечисленными в п.п. 6.1.4, 6.4 настоящего Регламента изменениями со стороны Заказчика или Дистрибьютора Заказчика без согласования с Исполнителем, Исполнитель вправе прекратить оказание услуги поддержки обмена данными по Площадке до восстановления обмена данными с новой УС Дистрибьютора Заказчика, Заказчика, при этом Исполнитель не несет ответственности за качество данных, обрабатываемых Заказчиком в Системе.
- 6.6. В случае, если восстановление обмена данными будет осуществляться силами Исполнителя, то Стороны согласуют отдельно стоимость, объем и сроки выполнения работ (услуг). В случае, если восстановление обмена данными будет осуществляться силами Заказчика или Дистрибьютора Заказчика, то Заказчик обязуется согласно разделу 5 Регламента передать информацию Исполнителю для возобновления оказания услуги.
- 6.7. Заказчик или сотрудник Дистрибьютора контролирует добавление новых данных (сотрудники, ТТ, склады и т.п.) в фильтр обработки выгрузки данных из УС в справочники Системы для корректного обмена информацией между Системами.
- 6.8. Заказчик или сотрудник Дистрибьютора контролирует корректность поступления и полноту документов из УС в Систему.

7. Правила использования вычислительного комплекса (далее – ВК)

7.1. Заказчику запрещается размещать ресурсы:

- содержащие пропаганду насилия, фашизма, экстремизма, терроризма, национализма, шовинизма, расовой ненависти и/или провозглашающие одну особенную расу, национальность или пол как превосходящие над другими и/или объявляющие другие расы, национальности, пол низшими, а также сайты содержащие призывы к свержению законной власти в каком-либо государстве;
- поощряющие, поддерживающие или пропагандирующие деятельность, нарушающую федеральные, республиканские или местные законы и/или нарушающие российские или международные договоренности;
- подпадающие под категорию «warez» или файловых архивов, распространяющих материалы, охраняемые законом об авторском праве;
- пропагандирующие хакерство (hacking, cracking) или распространяющие пароли к веб-сайтам для взрослых или любым другим платным ресурсам;
- содержащие порнографию;
- запрещенные к размещению действующим законодательством РФ.

Любой ресурс, размещенный в ВК, подходящий под описание, приведенное выше, необходимо незамедлительно закрыть. В случае отказа Заказчика выполнить требования о блокировке подобного ресурса Исполнитель оставляет за собой право заблокировать доступ к ВК Заказчика до выяснения обстоятельств.

7.2. Заказчику запрещается производить действия, включающие:

- неавторизованное распространение или копирование программного обеспечения (пиратство или «warez») без соответствующих Договоров, разрешающих подобную деятельность;
- нарушение международных, российских соглашений;
- обман, способный нанести моральный или физический ущерб любому лицу;
- торговлю наркотическими веществами, оружием и иными предметами без соответствующих лицензий и разрешительных документов;
- неавторизованное копирование и распространение файлов, защищенных международным и/или российским авторским законодательством, такие как музыка MPEG Layer-3 (MP3), видеофильмы, эмуляторы и ROMы, и иные материалы, защищенные авторским правом;
- другие действия, подпадающие нарушающие законодательство Российской Федерации, международное законодательство.

- взлом - попытки проникновения во внутренние сети Исполнителя или сети и компьютеры, доступные через Интернет, без соответствующего разрешения;
- использование фиктивных e-mail адресов на серверах в сети Исполнителя или на серверах в сетях третьих лиц;
- троллинг - рассылка оскорбительных сообщений для получения множественных откликов;
- мейлбомбинг - рассылка одинаковых по содержанию сообщений в больших количествах на один и тот же e-mail адрес и/или помещение лица в лист рассылки без уведомления и согласия последнего, как и рассылка сообщений, не соответствующих тематике, в большое количество групп новостей;
- СПАМ – рассылка незатребованных сообщений независимо от их размера и характера лицам, которые не давали своего разрешения на совершение подобных рассылок в их адрес, рассылка незатребованных объявлений и рекламы, не соответствующих тематике, на множественные адреса и/или в группы новостей, а также генерирование большего количества писем, чем при обычном пользовании, без надобности. СПАМ-рассылки жестко наказуемы – вплоть до расторжения Договора. Под сообщением понимается любое сообщение электронной почты, ICQ, MSN Messenger, AOL Instant Messenger, Yahoo Messenger, IRC, Jabber и других подобных средств/протоколов личного обмена информацией, а также сообщения в гостевых книгах, форумах и т.п.;
- SKAM – рассылка СПАМа с информацией о ресурсах, размещенных на оборудовании Клиента через серверы (компьютеры) третьих лиц;
- производство любого рода проверок и сканирования портов компьютерных систем в сетях Исполнителя или иных сетях, доступных через Интернет без соответствующего разрешения;
- производство любого рода атак на компьютерные системы в сетях Исполнителя или иных сетях, доступных через Интернет. Подобного рода нарушения будут пресекаться Исполнителем путем блокировки доступа к ВЦ Заказчика из сети без права получения Заказчиком компенсации за время отсутствия его оборудования в сети;
- сетевой флуд – потребление трафика/сетевых пакетов с/на оборудование клиента в автоматическом режиме.

7.3. Заказчику запрещается производить несанкционированное манипулирование деловыми контактами.

Данный пункт включает в себя (но не ограничивается) рассылкой, позорящей честь и достоинство, скандальной или личной информации о лице без его на то разрешения, умышленное нанесение морального ущерба, результатом которого может явиться эмоциональный стресс. Кроме того, подобным проступком

объявляется и нарушение авторских прав, незаконное копирование и манипуляции торговыми марками и нарушение других прав интеллектуальной собственности

- 7.4. Заказчику запрещается злоупотреблять системным оборудованием серверов в сети Исполнителя, совершая нарушения, среди которых использование программного обеспечения, которое может повредить компоненты сервера путем использования скрытых функций и настроек для достижения недокументированной производительности.
- 7.5. Исполнитель не обязан выступать ответчиком, соответчиком и/или свидетелем в суде или любой другой инстанции по делам третьих лиц, стороной в которых является Заказчик, а также по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего договора Заказчиком или другими лицами, использующими реквизиты доступа Заказчика к ВК; или связанным с использованием сети Интернет посредством предоставляемых в рамках договора услуг; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Заказчика или другими лицами, использующими реквизиты доступа Заказчика к ВК.