

# РЕГЛАМЕНТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

---

## ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

- **Исполнитель** – Индивидуальный предприниматель Бутаков Руслан Федорович (Студия «ДамаПик»).
- **Заказчик** - сторона по Договору об оказании комплексных услуг, обратившееся к Исполнителю и подписавшее соответствующий договор.
- **Тариф** - совокупность предоставляемых Исполнителем Заказчику услуг, ресурсов и сервисов, их количественные, ценовые и качественные характеристики.
- **Услуга** - настройка и использование Исполнителем информационных ресурсов, обеспечивающих заявленные в Тарифах параметры Услуг оказываемых по Регламенту.
- **Срок действия услуги** - период времени, в течение которого сохраняются произведенные Исполнителем настройки и работоспособность ресурсов, обеспечивающие возможность их работы.
- **Параметры услуги** - тариф, состав и срок действия услуги.
- **Заказ услуги** - обращение Заказчика к Исполнителю по установленной Исполнителем форме, содержащее все необходимые сведения для оказания услуги, либо продления ее действия, а также для изменения ранее предоставленных сведений.
- **Виртуальный web-сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику создавать один или несколько web-сайтов.
- **Web-сайт** - совокупность информации, представленной в виде одной или нескольких web-страниц, создаваемых Заказчиком с целью публикации информации в Интернете.
- **Доменное имя** - идентификатор записи в базе данных DNS, представляемый в виде меток, разделенных символом «.»
- **Виртуальный почтовый сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику создавать электронные ящики, получать и отправлять электронные сообщения.
- **Электронный почтовый ящик (почтовый ящик)** - логически выделенная часть дискового пространства, предназначенная для хранения электронных почтовых сообщений. Идентифицируется электронным почтовым адресом. Почтовый ящик может иметь несколько почтовых адресов, называемых **синонимами (алиасами) почтового адреса**.
- **Электронный почтовый адрес** - последовательность символов вида user@domain или user@host.domain, где user - выбранная Заказчиком произвольная комбинация букв латинского алфавита и/или цифр, domain и host.domain - доменное имя и поддомен.
- **Панель управления** - web-интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для управления виртуальным почтовым сервером и виртуальным web-сервером Заказчика.
- **Поисковая машина** – Yandex.ru, Google.ru.
- **Социальная сеть** – Vkontakte.ru, Odnoklassniki.ru, Facebook.com.
- **Ключевое слово** - слово (словосочетание) набираемое пользователем в качестве запроса к поисковой машине.
- **Поисковая оптимизация** – увеличение ссылочного ранжирования, семантического ядра сайта и другие меры, приводящие к уменьшению порядкового номера ссылки на сайт Заказчика в результатах поиска поисковых машин по согласованным заказчиком Ключевым словам.
- **Контекстная реклама** – подбор параметров, настройка и контроль эффективности рекламной кампании Заказчика в сетях контекстной рекламы.
- **Продвижение в социальных сетях и сообществах** – создание групп, приглашение участников, распространение рекламной информации и формирование имиджа Заказчика другими доступными Исполнителю методами.
- **Поддержка сайта** – пополнение или модификация сайта, его разделов, текстов и изображений по заявке Заказчика.

## **1. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ХОСТИНГА**

### **1.1 Общие положения**

- 1.1.1 Все предоставленные Заказчиком при регистрации в базе данных Исполнителя сведения должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг.
- 1.1.2 Услуга хостинга считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком в договоре адреса.
- 1.1.3 Услуга продления хостинга считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком адреса.
- 1.1.4 О факте оказания услуги Исполнитель уведомляет Заказчика электронным письмом на контактный адрес электронной почты Заказчика. Если мотивированные возражения от Заказчика, изложенные им в простой письменной форме и направленные почтовой связью, не поступили в адрес Исполнителя в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Исполнителем указанного выше электронного письма, услуга, оказанная Заказчику Исполнителем, считается принятой Заказчиком.
- 1.1.5 Период времени, в течение которого у Заказчика возможны перерывы в работе виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера по вине Исполнителя, не может превышать 3% (трех процентов) общего времени оказания услуг.
- 1.1.6 Исполнитель оказывает Заказчику услуги только при наличии технической возможности оказания услуг. Исполнитель не несет ответственности за некачественное оказание услуг, связанное с обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя, в том числе за качество соединения с сетью Интернет, зависящее от качества функционирования сетей других провайдеров, политики обмена трафиком между провайдерами, функционирования оборудования и программного обеспечения Заказчика. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неоказание или некачественное оказание услуг только по вине Исполнителя.
- 1.1.7 Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за упущенную выгоду и другие косвенные убытки, понесенные Заказчиком вследствие неоказания или некачественного оказания Исполнителем услуг. При наличии документально подтвержденного прямого ущерба, понесенного Заказчиком, размер ответственности Исполнителя определяется размером причиненного Заказчику ущерба, но не может превышать стоимости услуг, оказанных Исполнителем Заказчику за период причинения ущерба.

### **1.2 Заказ услуги хостинга**

- 1.2.1 Заказ услуги формируется Заказчиком:
  - с использованием web-интерфейса Исполнителя в разделе "Для клиентов";
  - путем направления электронного письма (e-mail);
  - путем передачи факсимильного сообщения (факс);
- 1.2.2 При формировании заказа на услугу Заказчик самостоятельно выбирает параметры, состав и количество заказываемых услуг.
- 1.2.3 Услуга хостинга будет предоставлена Исполнителем и будет считаться оказанной независимо от работоспособности указанных Заказчиком доменов.
- 1.2.4 Если услуга хостинга заказана вместе с услугой регистрации доменного имени (в одном заказе) - услуга хостинга будет предоставлена Заказчику и будет считаться оказанной вне зависимости от результата регистрации доменного имени.

### **1.3 Исполнение заказа**

- 1.3.1 Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Исполнителя подписанного Заказчиком Договора на оказание комплексных услуг и 100% (сто процентной) оплаты счета на заказанные услуги.
- 1.3.2 После оказания услуги Исполнитель направляет Заказчику услуги по электронной почте на указанные в договорах адреса сообщение с информацией, необходимой для управления виртуальным web-сервером и/или виртуальным почтовым сервером (имена и адреса для доступа). Данная информация дублируется в настройках Панели управления сайтом/почтовым сервером Заказчика. Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик услуги может изменить при помощи Панели управления.
- 1.4 **Доступ Заказчика к сервисам услуги хостинга**
  - 1.4.1 После оказания услуги хостинга Исполнитель предоставляет Заказчику услуги доступ к управлению виртуальным почтовым сервером и/или виртуальным web-сервером.
  - 1.4.2 Доступ в Панель управления предоставляется Заказчику услуги при использовании пароля и осуществляется на web-сервере Исполнителя [www.damapic.ru](http://www.damapic.ru), в разделе «Для клиентов».
  - 1.4.3 Заказчик вправе отправить заявку на выключение (приостановление) услуги хостинга до окончания срока ее действия.
- 1.5 **Продление действия услуги хостинга**
  - 1.5.1 Направление Заказчиком Исполнителю заказа на продление действия услуги хостинга подтверждает его согласие на продление и оплату денежных средств за продление по условиям договора.
  - 1.5.2 Исполнитель, в праве, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги хостинга, направить Заказчику уведомление о необходимости продления действия услуги. Уведомление направляется по электронной почте на указанные в договоре адреса.
  - 1.5.3 Продление действия услуги хостинга производится Исполнителем только после полной оплаты услуг на соответствующий период.
  - 1.5.4 Заказ на продление действия услуги хостинга Заказчик может направить Исполнителю не позднее, чем через 30 (тридцать) календарных дней с даты окончания срока ее действия последнего оплаченного периода хостинга.
  - 1.5.5 Если действие услуги хостинга не продлено Заказчиком, то после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги хостинга. В случае продления Заказчиком действия услуги хостинга в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги Исполнитель снимает блокировку услуги в течение 1 (одного) дня с момента поступления оплаты за продление услуги. В таком случае срок действия услуги на следующий период исчисляется со дня продления услуги.
  - 1.5.6 Если действие услуги хостинга не продлено Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика и произведенные Заказчиком при пользовании услугой настройки сервисов.
  - 1.5.7 Если параметры услуги хостинга на следующий период не установлены Заказчиком, то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.
- 1.6 **Изменение параметров хостинга**
  - 1.6.1 Срок действия услуги хостинга может быть изменен только при продлении действия услуги. Для его изменения Заказчику следует в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги на следующий период.
  - 1.6.2 Тариф может быть изменен как в течение срока действия услуги хостинга, так и при продлении действия услуги на следующий период.
- 1.7 **Особые условия предоставления услуги хостинга**
  - 1.7.1 В случаях нарушения Заказчиком услуги обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести

полную или частичную блокировку услуги, о чем Заказчик услуги уведомляется по указанным в договорах адресам электронной почты. При блокировке услуги хостинга срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.

- 1.7.2 Под блокировкой услуги хостинга понимается полное или частичное прекращение доступа Заказчика к услугам Исполнителя, с возможным перенаправлением запросов от посетителей web-сайтов Заказчика на служебную web-страницу Исполнителя, содержащую соответствующую информацию, полное или частичное прекращение доступа Заказчика услуги к виртуальному почтовому серверу, иным сервисам и ресурсам, предоставленным Заказчику в рамках услуги хостинга:
- 1.7.3 Блокирование доступа к сервисам услуги хостинга в случае превышения ресурсами Заказчика количества ресурсов, предусмотренных тарифами.
- 1.7.4 При достижении электронными почтовыми сообщениями, хранящимися во всех электронных почтовых ящиках виртуального почтового сервера Заказчика, объема в 100% (сто процентов) от объема дискового пространства, установленного для хранения электронных почтовых сообщений.
- 1.7.5 Под базой данных Заказчика понимается совокупность информации Заказчика, доступ к которой осуществляется с помощью системы управления базами данных (СУБД), предоставленной Исполнителем в рамках услуги хостинга. При превышении базами данных Заказчика объема в 100% от установленного в тарифе, Исполнитель ограничивает возможность использования Заказчиком базы данных.
- 1.7.6 Исполнитель не гарантирует отправку и получение Заказчиком электронных почтовых сообщений в следующих случаях:
  - 1.7.6.1 Почтовый сервер, где расположен почтовый ящик, на адрес которого осуществляется отправка электронного почтового сообщения Заказчика, не принимает направленное на него Исполнителем сообщение;
  - 1.7.6.2 Не принадлежащие Исполнителю почтовые серверы на пути прохождения электронного почтового сообщения неработоспособны либо имеют неправильную настройку, препятствующую доставке сообщений или приводящую к искажению содержимого сообщений;
  - 1.7.6.3 Не принадлежащие Исполнителю DNS-серверы домена, на адрес из которого осуществляется прием или отправка электронного почтового сообщения, не удовлетворяют условиям работы в соответствии со стандартами DNS.
- 1.7.7 В случае неудачи при отправке электронного почтового сообщения по независящим от Исполнителя причинам, Исполнитель осуществляет повторные попытки отправить сообщение в соответствии с текущими настройками почтового сервера Исполнителя, после чего Исполнитель удаляет неотправленное сообщение.
- 1.7.8 Исполнитель оставляет за собой право не принимать и/или не доставлять электронные сообщения, отправленные на почтовый адрес (адреса) Заказчика, если эти сообщения классифицированы Исполнителем как спам. Уведомление отправителя о недоставке таких сообщений не гарантируется.

#### **1.8 Функционирование программного обеспечения**

- 1.8.1 Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения с программным обеспечением, разработанным Заказчиком услуги или третьими лицами. Такое программное обеспечение может быть установлено и эксплуатироваться Заказчиком услуги без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.
- 1.8.2 Исполнитель вправе блокировать работу установленного Заказчиком услуги программного обеспечения в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к нарушению положений настоящего Регламента.
- 1.8.3 Исполнитель не гарантирует работоспособность предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения в случае внесения в него Заказчиком услуги несанкционированных Исполнителем изменений.

### 1.9 Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию, порядок ее распространения

- 1.9.1 Заказчик не вправе использовать виртуальный web-сервер и/или виртуальный почтовый сервер с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе, распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено нормативными актами.
- 1.9.2 Ограничения на информационный шум (спам): заказчик и Администратор услуги не вправе использовать виртуальный почтовый сервер и/или виртуальный web-сервер с целью распространения спама (в том числе поискового) или совершения действий, способствующих его распространению. В том числе Заказчик и Администратор услуги не вправе осуществлять любые действия из перечисленных ниже:
- 1.9.2.1 Массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией; под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- 1.9.2.2 Не согласованная с получателем рассылка электронных писем и других сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих информацию, противоречащую общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слова непристойного содержания, призывы к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти, призывы антигуманного характера, оскорбляющие человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д.);
- 1.9.2.3 Распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в эту базу данных и ее распространение, при этом, открытая публикация адреса таким согласием считаться не может);
- 1.9.2.4 Распространение программного обеспечения для технического осуществления действий, описанных в подпунктах (2.9.2.1, 2.9.2.2, 2.9.2.3) настоящего пункта;
- 1.9.2.5 Рассылка сообщений, не удовлетворяющая следующим требованиям: электронный почтовый адрес может быть включен в список адресов для рассылки только по желанию владельца адреса; Электронный почтовый адрес должен быть исключен из списка адресов для рассылки по желанию владельца адреса без каких-либо затруднений для него.
- 1.9.2.6 Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.
- 1.9.2.7 Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.
- 1.9.3 Заказчик услуги не вправе использовать собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, web-страниц и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из действий, описанных в п.2.9.2, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия.
- 1.9.4 При наступлении определенных в пунктах 2.9.2.1, 2.9.2.2 и 2.9.2.3 событий, Исполнитель вправе, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа

виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

- 1.9.5 Исполнитель, со своей стороны, гарантирует соблюдение тайны почтовых сообщений Заказчика и не осуществляет какой-либо предварительной проверки содержания web-сайтов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком, однако, Исполнитель вправе, после соответствующего предупреждения в адрес Заказчика, произвести блокировку услуги хостинга на срок по усмотрению Исполнителя, в случае получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика.
- 1.9.6 В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком услуги законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.
- 1.9.7** В случае получения Исполнителем сообщений (жалоб) о рассылке спама, осуществляемой из любой точки сети Интернет, рекламирующей информационный ресурс Заказчика услуги, Исполнитель вправе отправить Заказчику предупреждение, и заблокировать предоставление услуг в случае игнорирования предупреждений.
- 1.10 Обеспечение информационной безопасности и целостности данных**
- 1.10.1 Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к своим информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.
- 1.10.2 Исполнитель обеспечивает резервное копирование информации Заказчика, размещенной на мощностях Исполнителя, за исключением информации, размещенной в почтовых ящиках Заказчика, с целью ее восстановления в случае утери.
- 1.10.3 Восстановление информации Заказчика в случае ее утери
- 1.10.3.1 В случае утери по вине Исполнителя информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение не более чем 1 (один) рабочий день с момента обнаружения Исполнителем такой утери информации.
- 1.10.3.2 В случае утери по вине Заказчика информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение 2 (двух) рабочих дней с момента обращения Заказчика услуги в адрес Исполнителя по электронной почте, при условии, что Заказчик обратился к Исполнителю в течение 5 (пяти) календарных дней с момента утери информации, включая день утери.
- 1.10.4 Заказчик, при использовании виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера, не вправе совершать действия, которые могут повлечь:
- нарушение корректной работы оборудования и сетей, не принадлежащих Заказчику;
  - несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам, не принадлежащим Заказчику;
  - причинение или угрозу причинения убытков любым пользователям Интернета;
  - введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
  - уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
  - сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.
- 1.10.5 При наступлении определенных в пункте 2.10.4 событий, Исполнитель вправе, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

- 1.10.6** Работа виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика может быть приостановлена Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика в случаях, повлекших или могущих повлечь, по мнению Исполнителя, нарушение, либо угрозу нарушения работоспособности системы оказания услуг Исполнителя.

## **2. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РЕКЛАМЫ И ПРОДВИЖЕНИЯ**

### **2.1 Общие положения**

- 2.1.1** Услуги рекламы и продвижения включают себя выполнение работ по регистрации в каталогах, поисковой оптимизации, контекстной рекламе, вирусному и социальному маркетингу, либо – любых других (согласованных с заказчиком) действий - направленных на увеличение посещаемости сайта или просмотра рекламных материалов (сообщений) Заказчика.
- 2.1.2** Услуга продвижения считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в течение согласованного с Заказчиком периода.

### **2.2 Заказ услуг продвижения и рекламы**

- 2.2.1** Заказ услуги формируется Заказчиком любым из перечисленных методов:
- с использованием web-интерфейса Исполнителя в разделе "Для клиентов";
  - путем направления электронного письма (e-mail);
- 2.2.2** При формировании заказа на услугу Заказчик самостоятельно выбирает параметры, состав и количество заказываемых услуг: список ключевых слов, поисковых машин, социальных сетей, предпочтительный регион действия услуги, период действия.
- 2.2.3** Заказчик своевременно обеспечивает Исполнителя всей необходимой для выполнения обязательств по договору информацией.
- 2.2.4** Назначает ответственного за ведение проекта лицо, наделенного соответствующими полномочиями.
- 2.2.5** Регистрирует (если необходимо) домены второго уровня (вида \*\*\*\*.ru) для каждого из сайтов.
- 2.2.6** Согласовывает с Исполнителем список ключевых слов для рекламы и продвижения сайта.
- 2.2.7** Заказчик обязуется, по запросу Исполнителя, своевременно предоставить:
- FTP-доступ к сайту;
  - Доступ к системе администрирования сайта (при необходимости);
  - Доступ к существующим системам статистики сайта;
  - Описание в произвольной форме социально-демографического портрета целевого посетителя;
  - Список ключевых слов и регионы их действия;
  - Список сайтов конкурентов;
  - Обновленные тексты страниц (при необходимости);
  - Другие сведения, необходимые для качественного выполнения работ Исполнителем.

### **2.3 Исполнение заказа услуг продвижения и рекламы**

- 2.3.1** Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Исполнителя подписанного Заказчиком Договора на оказание комплексных услуг и 100% (сто процентной) оплаты счета на заказанные услуги.
- 2.3.2** После оказания Услуг Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте на указанные в договорах адреса - отчеты о результатах работы Исполнителя и счет на оплату следующего периода оказания услуги.
- 2.3.3** Методы продвижения и рекламы:
- Предварительный анализ и составление семантического ядра сайта (списка целевых ключевых запросов с учетом их популярности), анализ конкурентной ситуации в поисковых машинах по целевым запросам и сайтов-конкурентов;
  - Оптимизация метатегов страниц сайта, работа с внешними факторами, учитываемыми поисковыми машинами при определении релевантности документа запросу;

- Регистрация сайта в поисковых машинах;
  - Размещение информации о сайте на тематических ресурсах (регистрация);
  - Мониторинг позиций заказчика в результатах поиска в поисковых машинах в целях оперативного реагирования на изменения в алгоритмах ранжирования и конкурентной ситуации среди сайтов аналогичной тематики;
  - Создание групп, сообщений, информационных поводов, альбомов, каталогов в социальных сетях и других сообществах;
  - Посев информационных или рекламных сообщений и материалов Заказчика;
  - Настройка запуск и контроль контекстных объявлений Заказчика;
  - Другие доступные исполнителю методы (по согласованию с Заказчиком);
- 2.3.4 Методы определения объема и качества привлеченной целевой аудитории:
- Отчеты систем сбора и анализа статистики посещений сайта Заказчика: liveinternet.ru, metrika.yandex.ru, google.com/analytics;
  - Расчет отношения количества посетителей пришедших с поисковых машин в результате поиска по согласованному списку ключевых слов и общему количеству посетителей сайта с поисковых машин;
  - Внутренние средства социальных сетей для анализа привлеченных пользователей и их активности;
  - Внутренние отчеты систем контекстной рекламы;
  - Внутренние отчеты площадок, привлеченных к размещению рекламы или любых других материалов Заказчика;
  - Учет желаемых действий посетителей на сайте и расчет отношения количества перечисленных действий к общему количеству посетителей;
- 2.3.5 Необходимость применения тех или иных методов (из вышеперечисленных) определяется индивидуально, исходя из возможностей и потребностей Заказчика.
- 2.3.6 Услуга продвижения будет предоставлена Исполнителем и будет считаться оказанной независимо от работоспособности указанных Заказчиком сайтов.
- 2.3.7 Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом.
- 2.3.8** Оплата Заказчиком счета за Услуги продвижения подтверждает его согласие на условия, тарифы и настоящий регламент предоставления услуг.
- 2.4 Продление действия услуг продвижения и рекламы**
- 2.4.1 Исполнитель ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа месяца следующего за Отчетным месяцем, предоставляет Заказчику:
- 2.4.1.1 Отчеты, содержащие следующие сведения о проведенных работах:
- Таблицу положение сайта Заказчика в результатах поиска поисковых машин (по согласованным с Заказчиком Ключевым словам).
  - Отчеты систем контекстной рекламы.
  - Отчеты систем статистики социальных сетей.
  - Статистику посещаемости internet–ресурса.
- 2.4.1.2 Счет на оплату продления услуг продвижения на следующий период.
- 2.4.1.3 Акты за прошедший период продвижения.
- 2.4.2 Направление Заказчиком Исполнителю заказа на продление действия услуги рекламы и продвижения подтверждает его согласие на продление и оплату денежных средств по условиям договора и регламента.
- 2.4.3 Продление действия услуги рекламы и продвижения производится Исполнителем только после полной оплаты услуг на соответствующий период.
- 2.4.4** Если параметры услуг рекламы и продвижения на следующий период не установлены Заказчиком, то в случае продления действия услуг - они будут оказаны в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.
- 2.5 Изменение параметров услуг**



- 2.5.1 Срок действия услуг рекламы и продвижения может быть изменен только при продлении их действия. Для его изменения Заказчику следует в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги на следующий период.
- 2.5.2 Тариф и параметры могут быть изменены как в течение срока действия услуг рекламы и продвижения, так и при продлении действия услуг на следующий период.
- 2.5.3** Для изменения тарифа и параметров услуг рекламы и продвижения Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе иной тариф/состав или параметры услуг на следующий период.
- 2.6 Особые условия предоставления услуги продвижения и рекламы**
- 2.6.1 В случаях нарушения Заказчиком услуги обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную приостановления действия услуги, о чем Заказчик услуги уведомляется по указанным в договорах адресам электронной почты. При блокировке услуги продвижения срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.
- 2.6.2 Исполнитель не имеет возможности гарантировать, и не гарантирует, точно определенный результат и срок его достижения, как-то: определенное место по выбранному запросу, процент исполнения или привлечение определенного количества целевой аудитории, однако обязуется выполнять качественно и в срок все работы, указанные в настоящем регламенте.
- 2.6.3 Исполнитель обязуется применять только легальные и надёжные методы продвижения сайтов, обеспечивающие долговременный эффект и не нарушающие требования поисковых систем.

### **3. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ САЙТОВ**

#### **3.1 Общие положения**

**3.1.1** Услуги поддержки включают в себя выполнение работ по обновлению сайта, верстке материалов, монтаж видео, обработка изображений, дополнительных работ связанных с поддержкой сайта, либо – любых других (согласованных с Заказчиком) действий - направленных на обновление, пополнение или модификацию сайта Заказчика.

#### **3.2 Заказ дополнительных работ по поддержке**

3.2.1 Заказ дополнительных работ формируется Заказчиком:

- с использованием web-интерфейса Исполнителя в разделе "Для клиентов";
- путем направления электронного письма (e-mail);

3.2.2 При формировании заказа на работы Заказчик самостоятельно выбирает состав и количество заказываемых работ, предоставляет информационные материалы, и точные описания задач необходимые для качественного выполнения работ.

**3.2.3** Заказ дополнительных работ - является согласием Заказчика оплатить работы по ценам и условиям, действующим на день начала исполнения заказа.

#### **3.3 Исполнение заказа**

4.2.1 Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Исполнителя подписанного Заказчиком Договора на оказание комплексных услуг, всех информационных материалов, необходимых для выполнения заказных работ, отсутствия задолженностей за уже оказанные Заказчику услуги перед Исполнителем.

4.2.2 После оказания услуги Исполнитель направляет Заказчику услуги по электронной почте отчет о проделанной работе и количество потраченных на исполнение работы часов.

4.2.3 Услуга поддержки считается оказанной Заказчику после выполнения Исполнителем перечисленных в Заказе работ и предоставления отчета о трудозатратах.

4.2.4 В случае если Заказчик имеет замечания к проделанной работе, количеству потраченных Исполнителем часов - Заказчик вправе направить Исполнителю мотивированные возражения по электронной почте.

**4.2.5** В случае если мотивированные возражения не были отправлены Заказчиком Исполнителю в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента отправки отчета Исполнителем – работы считаются принятыми Заказчиком без возражений.

**3.4 Оплата услуг поддержки**

3.4.1 Исполнитель ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа месяца следующего за Отчетным месяцем, предоставляет Заказчику:

3.4.1.1 Отчет о работах затребованных Заказчиком и количество потраченных на их выполнение специалистами Исполнителя часов.

3.4.1.2 Счет на оплату Услуг Исполнителя в соответствии с актуальными на момент исполнения заказов Тарифами и предоставленным Отчетом.

**3.4.1.3** Акты оказания услуг (за предыдущий отчетный период).

**3.5 Особые условия оказания работ**

3.5.1 В случаях нарушения Заказчиком услуги обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную приостановления действия услуги, о чем Заказчик услуги уведомляется по указанным в договорах адресам электронной почты.

3.5.2 В случае, если после предоставления Исполнителем отчета о проведенных работах, Заказчик затребует дополнительные работы (не перечисленные в первоначальном задании), Исполнитель праве сформировать новый Заказ на дополнительные работы.

3.5.3 Исполнитель оказывает Заказчику услуги только при наличии технической возможности оказания услуг. Исполнитель не несет ответственности за некачественное оказание услуг, связанное с обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неокказание или некачественное оказание услуг только по вине Исполнителя.