

**Регламент предоставления и использования услуги  
автоматизации розничных продаж одежды через Интернет  
на основе системы «Каркас-розница».**

**1. Предоставление услуг и техническая поддержка.**

- 1.1. Услуги предоставляются круглосуточно без перерывов и выходных.
- 1.2. Начало предоставления услуг в полном объеме гарантируется Клиенту через 2 рабочих дня с момента заключения Договора и внесения предоплаты.
- 1.3. Клиент является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг Оператора третьим лицам, если это не оформлено другими соглашениями с Оператором.
- 1.4. Оператор обеспечивает возможность круглосуточного получения услуг, однако служба технической поддержки работает в рабочие дни с 10 до 19 часов по московскому времени. Максимальный срок ответа службы технической поддержки на запросы пользователей составляет 24 часа с момента получения запроса. Телефонные консультации осуществляются бесплатно (Клиент оплачивает только звонок до Москвы).
- 1.5. Для обеспечения высокой скорости работы и качества обслуживания Оператор предоставляет услуги с использованием своего высокопроизводительного серверного оборудования, расположенного в специализированном датацентре и подключенного к Интернет через скоростной канал (не ниже 100 Мбит/сек.).
- 1.6. После заключения Договора Оператор снабжает Клиента необходимой инструкцией по настройке оборудования для работы с услугой. Подключение оборудования Клиента к услуге (состоящее в основном из настройки браузера) осуществляется Клиентом самостоятельно, согласно этой инструкции. Выезд специалиста на объект Заказчика оплачивается отдельно согласно Прейскуранту.

**2. Оплата услуг.**

- 2.1. При регистрации Клиент получает номер Договора, на который осуществляется ссылка при внесении платежей на расчетный счет Оператора.
- 2.2. Клиент уведомляется о необходимости очередного платежа по электронной почте за 2 недели, 1 неделю и 3 дня до исчерпания остатка средств на его лицевом счете.
- 2.3. Клиент самостоятельно оплачивает услуги провайдеров Интернет-услуг для установления соединения с сетью Интернет и оборудованием Оператора. Оператор не несет ответственности за качество предоставленных этими организациями линий связи.

**3. Безопасность доступа к услуге.**

- 3.1. Оператор обеспечивает конфиденциальность учетных имен и паролей пользователей Клиента.
- 3.2. Клиент также должен обеспечивать конфиденциальность учетных имен и паролей пользователей системы.
- 3.3. Ответственность за все действия в системе, произведенные под учетными именами и паролями сотрудников Клиента ими самими, или другими лицами лежит на Клиенте.
- 3.4. В случае утери или компрометации пароля, Клиенту следует самостоятельно сменить пароль на новый, или, если это не возможно, обратиться в службу технической поддержки Оператора. Оператор не несет ответственности за компрометацию паролей по вине Клиента.

**4. Резервное копирование и обновление.**

- 4.1. Оператор обеспечивает ежедневное резервное копирование данных Клиента с 0 до 4 часов утра по московскому времени. По требованию Клиента Оператор может восстановить состояние данных Клиента на это время любого из последних семи дней.
- 4.2. Оператор стремится постоянно повышать качество своих услуг и оставляет за собой право на обновление программного обеспечения Клиента, в целях устранения ошибок, улучшения качества услуг и предоставления Клиенту новых сервисов. Предоставление Клиенту новых сервисов Оператор осуществляет после согласования с Клиентом, а исправление ошибок и повышение качества существующих сервисов – без такого согласования.

**5. Проведение профилактических работ.**

- 5.1. Каждый день с 0 до 2 часов ночи по Московскому времени на оборудовании оператора производится ежедневная автоматическая профилактика оборудования и программного обеспечения. В это время система может быть кратковременно недоступна (до 5 минут).
- 5.2. Оператор обязуется уведомлять Клиента о проведении профилактических работ на оборудовании Оператора не менее чем за 1 рабочий день до их проведения, если они производятся в дневное время (с 9 до 22 часов) по местному времени Клиента.
- 5.3. Суммарное время простоя оборудования на время профилактических работ не должно составлять более 6 часов.

**6. Условия приема рекламаций.**

- 6.1. Рекламации по услугам принимаются в течении 15 рабочих дней с даты возникновения спорной ситуации.

Уважаемые пользователи!

По всем вопросам Вы можете обратиться к нам на следующие электронные адреса:

- Общие вопросы: [welcome@mostech.ru](mailto:welcome@mostech.ru)
- Техподдержка: [support@mostech.ru](mailto:support@mostech.ru)
- Финансовые вопросы: [bill@mostech.ru](mailto:bill@mostech.ru)

При обращении, пожалуйста, указывайте Ваш номер договора.

**Оператор:**

**Клиент:**

ООО «Мобильные системы  
и технологии»

\_\_\_\_\_ ( )

\_\_\_\_\_ ( )

(место печати)

(место печати)