**Услуга Technical account manager (аккаунтинг)**

**Номенклатура:** 401 Accounting

**Описание услуги:** <https://www.adriver.ru/agency/legal/services/accounting-base/>

1. Постоянное сопровождение Исполнителем Объектов Системы Заказчика (таких как Рекламные кампании и Трекерные веб-сайты и другие необходимые объекты Системы), а также оказание дополнительных услуг на основе Заказов Заказчика.

Оказание данных услуг осуществляется на основании дополнительного соглашения к Договору.

2. В услугу включаются следующие возможности:

— прием Исполнителем поступающих Заказов, обеспечение их выполнения, предоставление материалов по дополнительным Заказам Заказчика, в том числе по услугам, указанным в пп. 2.1.-2.4., 2.6.-2.8., 2.9, 2.10., 2.14., 2.13. настоящего Регламента.

— обслуживание Исполнителем в Системе Заказов Заказчика согласно возможностям услуги Доступа (п. 2.1.).

Из перечисленных выше возможностей Исполнитель в интересах Заказчика использует те, которые необходимы Заказчику для получения Услуг Доступа и дополнительных услуг.

**3. Порядок приёма и обработки заказа**

3.1. Заказ и его составляющие части должны поступить Исполнителю за 3 (три) рабочих дня до старта ближайшего по времени размещения.

3.2. Заказ принимается в работу только в случае, если он в полном объеме содержит все обязательные элементы Заказа (они перечислены в «Требованиях к Заказу»).

Если по части позиций предоставлены не все необходимые элементы, то Заказ принимается в работу только по тем размещениям, по которым полностью предоставлены обязательные элементы Заказа, а работа по оставшимся позициям регламентируется разделом «Внесения изменений в текущий Заказ Аккаунтинга».

3.3. В случае если Заказ:

— не содержит Медиаплана,

— либо Медиаплан не удовлетворяет требованиям,

— либо позиции Медиаплана не содержат достаточной информации для исполнения Заказа, то такой Заказ является неполным и не может быть принят Исполнителем. В таком случае применяются положения раздела «Уточнение и согласование Заказа» настоящего Регламента. В случае если удовлетворяющий всем требованиям Медиаплан присутствует, и хотя бы часть позиций Заказа полностью удовлетворяют Требованиям к Медиаплану, то они принимаются в работу как Заказ. Все остальные позиции принимаются в работу позже в порядке, определяемом разделом «Внесение изменений в текущий Заказ». Заказчик понимает и принимает, что раздел «Внесение изменений в текущий Заказ» налагает дополнительные требования и предполагает особые сроки исполнения.

3.4. Каждый Заказ в процессе оказания услуги проходит следующие стадии:

— получение Заказа;

— уточнение и согласование сторонами условий Заказа;

— подтверждение Заказчиком условий Заказа (при требовании Заказчика);

— обработка Заказа Исполнителем:

* предоставление комплекта кодов по размещениям,
* проверка баннеров,
* корректировка баннеров,
* установка таргетингов размещений,
* мониторинг открутки размещений.

— внесение изменений в текущий Заказ,

— завершение Заказа,

— учет Заказа в Базе медиапланов.

**3.5. Получение заказа**

Время приема Заказа:

Заказы, поступившие до 15:00 часов текущих суток, переходят в состояние уточнения и согласования в текущие сутки (время московское).

Заказы, поступившие после 15:00 часов пятницы или последнего рабочего дня перед выходным днем, рассматриваются в первый рабочий день после соответствующего выходного дня, начиная с 15:00 часов (время московское).

Согласование и уточнение Заказа Исполнителем проводится в течение одного полного рабочего дня.

Подтверждение и обработка Заказа проводится Исполнителем в течение 24 часов с момента завершения процедуры согласования и уточнения Заказа. По истечении двух рабочих дней с момента приема Заказа Исполнитель высылает Заказчику комплект материалов для ближайшего размещения (смотрите «Размещение Заказа/предоставление комплекта материалов»).

**3.6. Уточнение и согласование заказа**

В случае получения неполного Заказа Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте запрос об уточнении и внесении изменений в обязательные элементы Заказа (Медиаплан, баннеры, ссылка перехода) и в необязательные, если они есть, для получения полной и достоверной информации по Заказу.

Время, требуемое для получения полного Заказа, не входит во время обработки Заказа. И начало оказания услуг начинается только с момента получения полного Заказа.

**3.7. Подтверждение заказа**

Исполнитель по электронной почте направляет Заказчику подтверждение о приеме Заказа в работу по позициям, отвечающим полноте Заказа. Если это приемлемо для обеих Сторон, Исполнитель может принимать Заказ по вышеуказанным позициям непосредственно в исполнение согласно «Порядку приема и обработки Заказа».

**3.8. Обработка заказа**

**Предоставление комплекта кодов по размещениям**

Исполнитель согласно Медиаплану Заказчика создает в Системе:

* объект Рекламная Кампания (Базовая Рекламная кампания)
* объекты сценарии для размещений Медиаплана
* объекты баннеры для размещений
* другие необходимые для Заказа объекты.

Исполнитель согласно Медиаплану Заказчика, определяет какие коды Системы будут предоставлены по размещениям и баннерам Медиаплана. Виды кодов определяются:

* Исполнителем самостоятельно,
* или совместно с Заказчиком,
* или совместно с Рекламной площадкой

и могут быть изменены как до начала старта размещения баннера, так и после него по требованию Заказчика и/или Рекламной площадки с общего согласия для удобства Заказчика и/или Рекламной площадки.

Если не известно заранее какой вид кода принимает Рекламная площадка, то Исполнитель создает код Системы.

Виды кодов указаны на веб-сайте:

<https://www.adriver.ru/agency/legal/services/bannertype>

<https://www.adriver.ru/doc/audit/adriver-counters/>

Виды кодов могут быть изменены согласно планам развития Системы без уведомления Заказчика.

Заказчик имеет право запросить на отдельные виды размещений, баннеров, кнопок те виды кодов, которые ему предпочтительнее. Исполнитель имеет право рекомендовать более целесообразные виды кодов.

Исполнитель предоставляет Заказчику коды по каждой позиции Рекламно-информационной кампании согласно Медиаплану в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Исполнителем полноценного Заказа с полным набором необходимых элементов. Исполнитель имеет право высылать комплекты кодов:

* еженедельно;
* под конкретные даты старта размещения баннеров;
* по дополнительным запросам Заказчика,

согласно договоренностям с Заказчиком.

Коды предоставляются Исполнителем Заказчику по электронной почте  в формате zip, txt, html.

Заказчик обеспечивает техническую возможность получения подобного вида документов от Исполнителя.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за навыки и умения своих сотрудников, необходимые для получения подобного вида документов и возможности работы с ними.

В случае если Рекламная площадка использует Систему для управления своими баннерными местами, Заказчик обязательно запрашивает у Рекламной площадки и предоставляет Исполнителю:

* либо уникальный идентификатор слайса на размещение по позиции Медиаплана. Исполнитель принимает слайс и подключает его в конкретную позицию конкретной Рекламно-информационной кампании.

Баннеры в данном случае Заказчик обязан прислать Исполнителю.

* либо Делегированную рекламно-информационную кампанию. Рекламная площадкам обязана делегировать ее на аккаунт Заказчика, иначе ее статистика не будет подключена к Базовой рекламно-информационной кампании Заказчика.

Заказчик обязан прислать Исполнителю идентификатор делегированной Рекламно-информационной кампании по размещению Заказа. Исполнитель включает идентификатор делегированной Рекламно-информационной кампании в Заказ: а именно передает его в Базу Медиапланов для хранения и сбора совокупной статистики и ассоциирует в ней размещение Заказа и делегированную для него Рекламно-информационную кампанию.

Баннеры в данном случае Заказчик обязан предоставить Рекламной площадке.

Отдельный код по данным позициям не требуется.

Перечень рекламных площадок с управляющей Системой размещен в сети Интернет по адресу:

[перечень рекламных площадок](https://www.adriver.ru/wp-content/uploads/2017/12/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C-%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D1%89%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%BA.xlsx)

Исполнитель может предоставлять консультации по кодам Системы Заказчику, Рекламным площадкам, третьим лицам, ответственным за размещения Заказчика по запросу. Регламент предоставления технической консультации расположен по адресу: <http://www.adriver.ru/doc/consultation/>

Если баннеры должны быть размещены на стороне Системы и сами баннеры не предоставлены Заказчиком, то коды Системы не могут быть предоставлены.

Исполнитель вправе отказать в предоставлении кодов Системы по новым или нестандартным баннерам с объяснением причин отказа.

При использовании услуги Аккаунтинга Заказчик не имеет права самостоятельно вносить изменения в объекты Системы в доступе Заказчика и в коды Системы без письменного подтверждения этих изменений со стороны Исполнителя.

**4. Требования к Заказам**

4.1. Данная услуга оказывается на основании обращений, которые он направляет Исполнителю посредством электронной почты:

* в отдел по работе с клиентами на адрес agency@adriver.ru,
* либо на функциональный электронный адрес Исполнителя, указанный в Регистрационной карте Заказчика
* посредством программного интерфейса (API).

4.2. Заказ в обязательном порядке должен содержать (обязательные элементы):

— электронное письмо, в теме которого указано название Медиаплана (желательно в виде Месяц\_Год\_Рекламодатель\_Бренд\_Название рекламной акции);

— медиаплан (смотрите «Требования к Медиаплану»);

— баннеры (смотрите «Требования к баннерам»);

— ссылку/ссылки перехода (смотрите «Требования к ссылке перехода»).

4.3. Заказ может содержать (необязательные элементы):

— информацию для Посткампейн-отчета (Посткампейн-отчет — это либо поствью-отчет, либо постклик-отчет, либо красно-зеленый отчет) (смотрите раздел Требования к Заказу «Посткампейн-отчетов»):

— веб-сайт Рекламодателя,

— все контрольные точки на сайт Рекламодателя,

— конкретную новую сайтзону/сайтзоны на Медиаплан,

— информацию о необходимости применить внешние счетчики исследователей, сбора аудитории, аналитики (смотрите «Требования к Медиаплану») – указание на исследователя и приложить счетчики для каждого размещения.

ПРИМЕЧАНИЕ:по следующим исследователям нужно только указание на применение их счетчиков, сами счетчики создают аккаунт-менеджеры AdRiver: TNS, Turbine.

— информацию по размещениям о Кнопках на баннере – ссылки с Кнопок Заказчик обязан прописать в Медиаплане в отдельном столбце с указанием названия Кнопок (смотрите «Требования к Медиаплану»),

— указание на предоставление иных дополнительных услуг (пп. 2.2.-2.4., 2.6.-2.9., 2.12., 2.13., настоящего Регламента).

Требования к Заказам дополнительных услуг указаны в соответствующих разделах Регламента.

— указание на периодичность и состав регулярных отчетов и выгрузок по иным дополнительным услугам (пп. 2.3., 2.4., 2.6., 2.7., и 2.9. настоящего Регламента).

4.4. Любой Заказ, предоставленный Заказчиком, рассматривается как единый и неделимый проект.

4.5. Заказ, не содержащий обязательных элементов (Медиаплан, рекламно-информационные материалы, ссылку переход) может быть частично принят Исполнителем в работу, но, тем не менее, полным считается Заказ, содержащий все обязательные для его исполнения элементы. Заказчик обязан предоставить в разумные сроки все недостающие элементы Заказа.

4.6. Все гарантии относительно качества и сроков исполнения Заказов действительны в случае выполнения Заказчиком требований настоящего Регламента.

4.7. Заказчик имеет право отменить Рекламно-информационную кампанию или Заявку, перенести сроки оказания Услуг до начала оказания соответствующих услуг, в порядке и сроки, определенные в Регламенте, уведомив об этом Исполнителя в письменной форме, а также по электронной почте.

ПРИМЕЧАНИЕ:Если Рекламно-информационная кампания имеет ненулевую статистику или Заявка принята Исполнителем в работу согласно Регламенту, то соответствующая Услуга подлежит оплате Заказчиком в порядке, указанном в Договоре.

**5. Требования к Медиаплану**

5.1. Медиаплан должен быть предоставлен Заказчиком не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до старта Рекламно-информационной кампании или первого размещения баннеров.

5.2. Медиаплан должен быть предоставлен в любом из двух видов файлов или в обоих:

— в файле excel,

— в файле xml.

5.3. Медиаплан может включать в себя мета-поля и их значения (Мета-поля – это вся дополниьельная информация по медиаплану, например, названия площадок, периоды и др).

5.5. Заказчик самостоятельно несет ответственность за заполнение и корректность значений полей Медиаплана.

5.6. Заказчик имеет право:

— на каждое размещение Медиаплана прислать:

* разные баннеры,
* разные ссылки перехода,
* разные счетчики исследователей.

— на каждый баннер каждого размещения прислать:

* разные кнопки,
* разные ссылки перехода.

5.7. Для каждого случая Заказчик обязан в Медиаплане указать значения (баннеров, ссылок перехода, счетчиков исследователей, кнопок, ссылок перехода с кнопок):

* на каждое размещение,
* на каждый баннер,
* на каждую кнопку размещения.

Для удобства – названия баннеров, ссылки, кнопки приписываются по каждой позиции медиаплана справа после тайминга размещения.

5.8. Заказчик обязан указать, если существует ротация баннеров по определенным датам, указывать что она присутствует или указать даты в письмах с баннерами.

5.9. При наличии нескольких баннеров по размещению Медиаплан должен включать в себя:

— описание ротации баннеров внутри размещения;

— указанием периода начала и окончания демонстрации каждого баннера;

— количества плановых показов каждого баннера.

5.10. Если таргетинги планируется устанавливать на стороне Системы, то Заказчик обязан указать в Заказе сами таргетинги и их значения (география, частота и другие).

5.11. По требованию Исполнителя к Медиаплану должен предоставляться список контактных лиц на Рекламных площадках и (или) третьих лиц, ответственных за принятие решений и размещения баннеров на Рекламных площадках.

5.12. По требованию Исполнителя к Медиаплану должны предоставляться объяснения в случае появления в них новых и/или нестандартных баннеров, специфических таргетингов и/или ретаргетингов или в других случаях, когда требуются особые разъяснения со стороны Заказчика. Объяснения должны быть предоставлены в электронном виде в сроки не позднее одного рабочего дня с момента отправки запроса от Исполнителя на объяснение.

5.13. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие заявленных в Медиаплане планируемых объемов размещения фактической статистике рекламной площадки за период размещения. Но по своему усмотрению может предупредить Заказчика в случае, если располагает иными сведениями о фактической статистике.

**6. Требования к баннерам**

6.1. К баннерам относятся все креативы и их составные части, которые должны быть использованы в размещениях. Форматы файлов баннеров могут быть:

— html;

— flv;

— mp4;

— webm.

6.2. Все баннеры должны быть предоставлены Заказчиком Исполнителю не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до начала их размещения. Требование действительно для любых модификаций, корректировки, исправлений баннеров, в том числе и по требованию Исполнителя.

6.3. Баннеры должны быть созданы согласно Техническим требованиям к конкретным форматам баннеров Системы, указанным на веб-сайте <http://www.adriver.ru/doc/ban/>

6.4. Баннеры должны быть запакованы в один общий архив в формате .zip. Если в ротации будут использованы несколько баннеров, тогда требуются архивы по баннерам, при этом наименования файлов баннеров даже в разных архивах должны быть разными.

6.5. В названиях файлов баннеров и архивов нельзя использовать русские буквы, спецсимволы, пробел.

6.6. Заказчик обязан именовать баннеры понятно, так чтобы из названия было ясно для какого размещения данный баннер предназначен. Например, так, Mail\_ru\_Main\_Page\_F=3week\_300x300\_creative1.html.

6.7. Заказчик обязан указать, какие баннеры для каких размещений предназначены. По умолчанию аккаунт-менеджеры Исполнителя считают, что баннер одного размера нужно использовать для всех размещений с таким размером.

6.8. В случае безразмерных форматов (перетяжка, постер, Rich-media, FlyingScreen и др.) Заказчик обязан указать для какого размещения/размещений предназначен баннер.

6.9. Во всех предоставляемых баннерах обязательно указание рекламной ссылки. В случае предоставления баннеров в нескольких письмах наличие рекламной ссылки необходимо в каждом из них.

**6.10. Требования к видеобаннерам**

Видеобаннеры должны быть предоставлены Заказчиком в форматах:

— flv;

— mp4;

— Webm

— и другие по необходимости.

**6.11. Требования к ссылке перехода**

Заказ должен содержать Ссылку/ссылки перехода:

— либо на весь Медиаплан,

— либо на каждое размещение,

— либо на каждый баннер,

— либо на период действия конкретной ссылки перехода,

— либо явное указание на отсутствие ссылки перехода,

— либо иные случаи установки ссылок перехода.

Для удобства – ссылки перехода желательно приписать по каждой позиции Медиаплана справа после тайминга размещения.

Явным указанием на отсутствие ссылки считается случай, если не предполагается перехода с размещенных на рекламной площадке баннеров на сайт Рекламодателя. Если переход с баннера Заказчика на сайт Рекламодателя не предусмотрен, то требуется дополнительное согласование с рекламными площадками возможности подобного размещения. При невозможности рекламной площадки разместить баннеры без рекламной ссылки такие баннеры считаются не соответствующими требованиям рекламной площадки.

При предоставлении нескольких ссылок перехода Заказчик обязан указать для каких размещений/баннеров/периодов они предназначены.

Рекламная страница, на которую ведет ссылка перехода, должна корректно открываться в браузере и не содержать ошибок скриптов и программ, выдающих в браузере сообщения об ошибке.

Баннер (текст баннера) должен соответствовать содержанию той страницы, на которую совершается ссылка перехода.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за доступность рекламной страницы, выдаваемой при переходе по рекламной ссылке. Исполнитель может сообщать Заказчику о недоступности рекламной страницы.

**7. Требования к установке кода Зеропиксель (zeropixel)на HTML-сайт, приложение, спецпроект, кнопки на сайте (ресурсы) рекламодателя для сбора посткампейн-отчётов, сбора и хранения аудитории**

7.1. В случае если Заказчик хочет получить:

— посткампейн-отчеты;

— сбор и хранение аудитории Ресурсов Рекламодателя;

— обсчеты кнопок на Ресурсах Рекламодателя,

он обязан обеспечить следующие работы по установке кода Зеропиксель на Ресурсы Рекламодателя:

* Заказчик обязан предоставить Исполнителю список контрольных точек на веб-сайте Рекламодателя, необходимых и достаточных для анализа отчета.

Контрольная точка – это адрес веб-страницы или набор адресов веб-страниц Рекламодателя, объединенных логической связью.

Если на момент представления Исполнителю Заказа список контрольных точек не определен, то дальнейшие действия регламентируются разделом «Внесение изменений и дополнений в текущий Заказ».

* Заказчик самостоятельно несет ответственность за переговоры с Рекламодателем об установке Зеропикселя, передачу ему  инструкций по установке, установку счетчиков на его Ресурсах.
* Заказчик обязан уведомлять Исполнителя об установке Зеропикселя на Ресурсе Рекламодателя.
* Заказчик несет самостоятельную ответственность:
* за изменение страниц/наборов страниц,
* за появление новых страниц на веб-сайте Рекламодателя,
* за снятие кодов Зеропикселей с Ресурсов Рекламодателя и предоставляет в электронном виде Исполнителю эту информацию по мере ее поступления.
* Заказчик обязан уведомлять Исполнителя о снятии Зеропикселя с Ресурсов Рекламодателя.

Рекомендуется проводить вышеуказанные работы до старта Медиапланов, это обеспечит сбор данных до момента рекламной активности.

7.2. Инструкции по установке Зеропикселя на ресурсы Рекламодателя находятся на веб-сайте

<https://www.adriver.ru/doc/agency/interface/more/js-codes-variants/>

<https://www.adriver.ru/doc/agency/interface/more/code-checking/>

 7.3. По факту оповещения Заказчиком Исполнителя об установке Зеропикселя на веб-сайте/веб-сайтах Рекламодателя Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней проверяет корректность его установки и предоставляет комментарии Заказчику.

7.4. Исполнитель предоставляет Заказчику коды Зеропикселей по запросу.

7.5. Исполнитель может предоставлять консультации Заказчику и Рекламодателю о кодах Зеропиксель.

**8. Проверка баннеров**

Исполнитель согласно Медиаплану Заказчика определяет какие баннеры будут размещены на Рекламных площадках, а какие в Системе.

Если баннеры будут расположены на серверах Рекламной площадки, в таких случаях Заказчик самостоятельно несет ответственность за проверку соответствия баннеров требованиям Рекламной площадки.

Если баннеры будут расположены в Системе, то Исполнитель проверяет их на соответствие техническим требованиям Системы.

Если баннеры не соответствуют требованиям Системы, то Исполнитель направляет их Заказчику на доработку с указаниями причин их несоответствия.

Исполнитель проверяет в баннерах следующие стандартные параметры, необходимые для корректного отображения и обсчета:

— размер (вес в Мб),

— формат,

— наличие объекта «кнопка»,

— покрытие «кнопкой» всей видимой области баннера,

— параметры «кнопки» для осуществления и учета клика,

и нестандартные параметры:

— параметры объектов для осуществления и учета дополнительных событий.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за визуальные особенности баннера (например, частота смены кадров, наличие рамки, наличие орфографических ошибок и т.п.), содержания баннера, загрузка процессора компьютера. Указанные параметры Исполнитель не проверяет.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за внесение изменений в баннеры для того, чтобы привести их в соответствие с требованиями Рекламной площадки и Системы.

Исполнитель не несет ответственности за то, что изменений может потребоваться достаточное количество.

Заказчик самостоятельно несет ответственность как за визуальное наполнение баннеров, так и за их соответствие законодательству Российской Федерации и других международных правил согласно географии планируемого размещения баннеров.

**9. Корректировка баннеров**

Исполнитель вправе вносить незначительные изменения в параметры «кнопки», html-код для осуществления и учета клика по ссылке перехода и без изменения баннера, размеров и качества информационных носителей.

При значительных требуемых изменениях баннеров услуга осуществляется согласно

Регламенту услуги **403 BannerСorrection**.

Для видео/аудиобаннеров Исполнитель имеет право по просьбе Заказчика осуществлять работы:

* уменьшить размер (вес) баннеров,
* изменить соотношение сторон,
* изменить ширину и высоту ролика,
* обрезать кадры,
* уменьшить уровень звука,
* перенести мета-данные ролика из конца в начало ролика.

Исполнитель не может вносить никакие дополнительные элементы, надписи, кадры.

**10. Установка таргетингов размещений**

Настройка таргетингов возможна только на тех площадках, которые используют Систему для управления своими баннерными местами.

Перечень рекламных площадок с управляющей Системой размещен в сети Интернет по адресу: [перечень рекламных площадок](https://www.adriver.ru/wp-content/uploads/2017/12/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%8C-%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D1%89%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%BA.xlsx)

Таргетинги для Рекламно-информационных кампаний, размещений, баннеров выставляются согласно значениям, указанным в Медиаплане Заказа. Заказчик обязан согласовать желаемые таргетинги с рекламными площадками и/или третьими лицами, ответственными за размещение на Рекламных площадках.

Исполнитель имеет право проверить установленные таргетинги на Рекламных площадках, которые делегировали размещения на аккаунт Заказчика и сообщить о них Заказчику.

По аудитным кодам таргетинги не могут быть выставлены.

**11. Мониторинг открутки размещений**

Исполнитель может контролировать факт начала сбора статистики по Размещениям Заказа согласно параметрам Медиаплана: старт показов, кликов и уведомлять Заказчика о процессе хода размещения. При этом Заказчик понимает, что конечным звеном в факте контроля старта размещения является Рекламная площадка, на которой размещены коды, а не Исполнитель.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за:

— установку кодов размещений на Рекламных площадках;

— выяснение причин отсутствия своевременного старта размещений на Рекламных площадках;

— увеличение сроков открутки размещений при возникших проблемах на стороне Рекламных площадок;

— выяснение причин продолжения открутки размещений после окончания Рекламной кампании;

— снятие кодов размещений с Рекламных площадок после окончания Рекламной кампании.

Исполнитель предоставляет Заказчику гостевые доступы к онлайн-статистике в Системы.

Исполнитель предоставляет гостевые доступы к онлайн-статистике Системы Рекламодателям, согласно договорённостям с Заказчиком.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за сохранность атрибутов доступа в Систему.

Исполнитель может отказать Заказчику в предоставлении отчетов по Рекламно-информационной кампании, если с момента окончания такой кампании прошло более 180 (ста восьмидесяти) суток.

**12. Внесение изменений в текущий заказ**

При внесении изменений в Заказ каждое изменение должно соответствовать «Требованиям к Заказу». Каждое изменение Заказа проходит все стадии работ согласно разделу Порядок приёма и обработки заказа и на него распространяются все требования соответствующих разделов Регламента. Все изменения к Заказу должны присылаться Исполнителю с сохранением в теме письма названия Рекламно-информационной кампании.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за предоставление Исполнителю Заказа на изменения в ходе исполняемого Заказа.

При изменении в баннерах:

— Заказчик обязан указать происходит замена баннеров внутри уже размещаемых или необходимо завести их как новые.

— Заказчик обязан указать Рекламные площадки, где будут замены, дату старта и период замены баннеров, а также высылать ссылки перехода для них.

— Если существует ротация баннеров по определенным датам, Заказчики обязан указывать, что ротация присутствует или новые даты в каждом письме по изменениям баннеров.

При изменениях в ссылках перехода Заказчик обязан указать для каких именно баннеров (только текущих или для всех) она должна быть установлена и на каких именно рекламных площадках — это важно особенно для длительных Рекламно-информационных кампаний, у которых много баннеров и размещений.

**13. Завершение заказа**

Исполнитель переносит Заказ в аккаунте Заказчика в «завершенные». Общие данные статистики по завершенным Рекламно-информационным кампаниям доступны в личном доступе Заказчика при выборе фильтра демонстрации рекламно-информационных кампаний «Завершенные».

**14. Ошибки и нарушения размещения**

**Методика определения объема ненадлежащего размещения**

В случае проведения размещения ненадлежащим образом Стороны определяют источник, приведший к ошибкам и несоответствиям, согласно перечню основных ошибок данного пункта.

При обнаружении ошибок размещения, несоответствии прогнозируемых в Медиаплане параметров статистики реальным показателям Системы в ходе проведения и по окончании Рекламно-информационной кампании Исполнитель сообщает Заказчику о факте и с письменного согласия и/или запроса Заказчика проводит исследование причин ошибок и несоответствия.

При обнаружении ошибок и нарушений размещения Исполнитель информирует Заказчика в письменном виде.

Если источником ошибок и нарушений размещения является Заказчик или Исполнитель, то дальнейшие действия регламентируются пунктом «Ответственность Сторон» Договора совместно с настоящим разделом.

Если источником ошибок и нарушений размещения является Рекламная площадка и/или третьи лица, ответственные за размещения баннеров Заказчика, то Заказчик самостоятельно и за свой счет урегулирует все возможные претензии без привлечения Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае, если источником ошибок размещений, а также несоответствий параметров Медиаплана фактическим значениям является сам Заказчик, Рекламные площадки, третьи лица, ответственные за размещения баннеров Заказчика. О компенсационных размещениях Заказчик, Рекламные площадки и третьи лица, ответственные за размещения, договариваются самостоятельно.

Компенсации и бонусы, предоставляемые Заказчику Рекламными площадками и третьими лицами, ответственными за размещения баннеров Заказчика, являются в случае отношений Заказчика и Исполнителя по Заказам равными по условиям и правилам размещения другим оплачиваемым позициям Медиаплана. Их обслуживание происходит согласно пункту «Внесение изменений в текущий Заказ» и оплачивается Заказчиком согласно Тарифному плану.

В случае если источником ошибок размещений является Исполнитель, компенсационный объем возмещения по реальному документально подтвержденному ущербу, причиненному Заказчику, подлежит возмещению Исполнителем в размере стоимости части размещения по Заказу, не проведенного или проведенного ненадлежащим образом, но не более чем стоимость соответствующего Заказа.

По согласованию с Заказчиком возмещение может быть предоставлено в виде эквивалентного размещения за счет Исполнителя на предложенных Исполнителем рекламных площадках.

**Ошибки и нарушения размещения, возникшие по вине Заказчика:**

— нарушение сроков предоставления информации о Заказе;

— предоставление неверного или незаполненного Медиаплана;

— предоставление неверной и/или нерабочей ссылки перехода;

— нарушение сроков предоставления и/или неполное предоставление баннеров;

— не соответствующие Регламенту наименования баннеров;

— предоставление Исполнителю противоречащей или вводящей в заблуждение информации о Заказе, Медиаплане, баннерах и условиях размещения;

— отсутствие получения уточняющих и объясняющих комментариев от Заказчика по Заказу по запросу Исполнителя;

— несоответствие баннеров Медиаплану;

— несоответствие баннеров требованиям Системы или Рекламной площадки;

— отсутствие сообщения от Заказчика о переданном слайсе от Рекламной площадки;

— отсутствие сообщения от Заказчика об установке Зеропикселей Системы на Ресурсах Рекламодателя;

— отсутствие сообщения от Заказчика об изменении состава страниц на Ресурсах Рекламодателя;

— ошибки в дизайне баннеров;

— ошибки в логике программирования баннеров;

— ошибки, вызванные Исполнителем в условиях недостатка времени вследствие нарушения Заказчиком сроков предоставления информации о Заказе;

— другие ошибки, обнаружение которых затруднительно, неочевидно, и ошибка возникает при определенных условиях, не могущих быть воспроизведенными Исполнителем при стандартных проверках.

**Ошибки и нарушения размещения, возникшие по вине третьих лиц:**

— отсутствие размещения и/или отсутствие корректного размещения баннеров на Рекламной площадке;

— неверно выставленные или несоответствующие истине ограничения на размещение;

— внесение изменений и корректировок в коды Системы, что может привести к невыдаче или некорректной выдаче баннеров и/или некорректному подсчету статистики по размещению в Системе;

— отсутствие размещения и/или отсутствие корректного размещения баннеров на Рекламной площадке, если домены Системы являются заблокированными и/или доступ к ним ограничен;

— другие ошибки, обнаружение которых затруднительно, неочевидно, и ошибка возникает при определенных условиях, не могущих быть воспроизведенными Исполнителем при стандартных проверках.

**Ошибки и нарушения размещения, возникшие по вине Исполнителя:**

— нарушение сроков предоставления и/или неполное предоставление кодов и комплектов кодов по Заказу;

— несоответствие кодов Медиаплану;

— неверно выданные Заказчику инструкции по размещениям;

— вводящие в заблуждение наименования кодов и комплектов по Заказу;

— неверно выставленные таргетинги и ограничения для кодов Системы при управлении через Системы;

— неверно выставленные таргетинги и ограничения при аудите Системой и если эти ограничения могут привести к помехам и нарушениям выдачи баннеров на Рекламной площадке;

— отсутствие своевременного размещения баннеров в случае предоставления корректного слайса.

Внесение изменений в коды и/или их замена по ходу Рекламно-информационной кампании по требованию и с обоснованием от Исполнителя ошибками не считаются.

**15. Учёт услуги Сопровождение (аккаунтинг постоянный)**

Расчет стоимости услуг данного вида Аккаунтинга осуществляется в зависимости от количества запросов к Системе по услуге Доступа в отчетном периоде и человеко-часов работы исполнителя.