

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Сервер в аренду»
Шевченко Андрей Александрович
Введено в действие 01.01.2019 г.



Публичная оферта (договор) о предоставлении платных услуг

Общество с ограниченной ответственностью «Сервер в аренду», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице его Генерального директора Шевченко Андрея Александровича, действующего на основании Устава с одной, предлагает любому физическому или юридическому лицу, в дальнейшем именуемому «Клиент», а вместе именуемые «Стороны», платные услуги в сети Интернет (далее — Услуги).

Настоящее предложение в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса РФ является Публичной офертой (далее «Договор»), полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ считается регистрация Абонента в учетной системе с WWW-сервера Компании (<http://www.hostkey.ru/>) в биллинговой системе Компании (в личном кабинете Клиента по ссылке <https://billing.hostkey.ru/clientarea.php> - далее «ЛК»).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Компания предоставляет Клиенту услуги (далее «Услуги») по предоставлению вычислительных мощностей с удаленным доступом через сеть Интернет с использованием выделенных физических или виртуальных серверов (далее «Оборудование» или «Сервер») в сети Интернет с размещением его на технической площадке Компании, предоставляемого Компанией в порядке, предусмотренном настоящим Договором и на условиях, определенных в Приложении №2 «Условия предоставления услуг». При этом Компания берет на себя ответственность за надлежащее функционирование компонентов Оборудования, сетевого оборудования Компании, обеспечивающего соединение сервера с сетью Интернет, а также оказывает техническую поддержку Клиенту в рамках выбранного им тарифного плана, указанного на сайте компании www.hostkey.ru.

1.2. Клиент обязуется использовать Услуги в соответствии с действующим законодательством РФ. Клиент несет полную ответственность за ненадлежащее использование Услуги в соответствии с действующим законодательством. Клиент обязуется надлежащим образом администрировать Сервер для исключения случаев его несанкционированного использования третьими лицами.

1.3. С момента передачи паролей доступа к Серверу Компания не несет ответственности за содержимое Сервера и правомочность его использования Клиентом.

1.4. Компания оказывает своим Клиентам помощь по использованию сервисов в рамках тарифного плана, выбранного Клиентом. При этом поддержка Клиента со стороны компании ограничена согласно статье 2.4 «d» настоящего Договора.

1.5. Настоящим Договором Клиент - физическое лицо дает свое письменное согласие с тем, что персональные данные, предоставленные им посредством загрузки копий документов в базу Компании по различным каналам связи в целях выполнения обязательств, связанных с заключением и исполнением Договора, обрабатываются Компанией в полном объеме, в том числе с предоставлением доступа к персональным данным Клиента уполномоченным сотрудникам Компании. Настоящим Договором Клиент - физическое лицо выражает свое безусловное согласие о включении своих данных для осуществления Компанией обслуживания и оказания услуг, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами (в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникаций), предусмотренными действующим законодательством РФ и Регламентами оказания услуг. Под обработкой персональных данных Клиента (субъекта персональных данных) понимаются действия (операции) Компании с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Ответственность за предоставление заведомо ложных документов полностью лежит на Клиенте. При наличии у Компании достаточных оснований полагать, что предоставленные документы заведомо не являются копиями идентифицирующих Клиента документов, Компания будет рассматривать такую ситуацию, как информацию о недостоверности сведений, необходимых для идентификации Клиента и вправе незамедлительно отказать в предоставлении услуг Клиенту, направив ему об этом уведомление по контактному адресу электронной почты.

1.6. По настоящему Договору Клиент - физическое лицо соглашается с тем, что предоставленные им персональные данные будут храниться в базе Компании в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения его действия.

1.7. Клиент - физическое лицо дает согласие на обработку следующих персональных данных: фамилии, имени, отчества; даты рождения; почтовых адресов (по месту регистрации и для контактов); сведений о гражданстве; номере основного документа, удостоверяющего личность Клиента, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; номерах телефонов; номерах факсов; адресах электронной почты (E-mail). Клиент - физическое лицо дает согласие на совершение следующих действий (операций) или совокупность действий с необезличиваемыми персональными данными: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, дополнение, извлечение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Персональные данные могут быть переданы иным лицам в ситуациях и случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Клиент имеет право на:

- a) получение обслуживания и консультаций от представителей Компании в соответствии с пунктом 2.4. «а» настоящего Договора;
- b) распоряжение своим Сервером, предоставленным ему в соответствии с выбранным им тарифным планом, без нарушений условий настоящего Договора и ПРАВИЛАМИ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1), именуемых в дальнейшем Правила;

- с) получение технической поддержки от представителей службы поддержки Компании в соответствии со статьей 2.4. «с» настоящего Договора;
- д) прекращение отношения с Компанией с предварительным письменным (оригинал по адресу 107023, г. Москва, Барабанный пер., 4/4) или электронным (скан на адрес sales@hostkey.ru) уведомлением Компании не менее чем за 2 (две) недели до наступления очередного периода оплаты, но не ранее чем через месяц после начала оказания Услуг;
- е) получение компенсации в соответствии со статьей 2.4. «е» настоящего Договора;

2.2. Компания имеет право на:

- а) временное прекращение предоставления услуг по настоящему Договору Клиенту, если последний не внесет предоплату за следующий период действия Договора к моменту истечения срока действия предыдущей оплаты.
- б) окончательное прекращение предоставления услуг по настоящему Договору Клиенту и может удалить его аккаунт (учетную запись) из базы данных, если последний нарушит сроки и/или условия оплаты, просрочив оплату следующего периода действия настоящего договора более, чем на 7 (семь) календарных дней. В этом случае для восстановления деловых отношений с Компанией Клиенту необходимо возобновить Договор о предоставлении услуг по аренде выделенных серверов на условиях, определяемых Компанией;
- с) внесение поправок и добавление новых пунктов в данный Договор и Приложения к нему с обязательным предварительным уведомлением Клиента через интернет-сайт Компании не менее чем за 14 (четырнадцать) дней до вступления изменений в силу;
- д) проведение технических работ в сети Компании или на электрооборудовании Компании с обязательным уведомлением последних не менее чем за 12 часов до проведения работ, при этом Клиент не имеет права на получение какой-либо компенсации за отсутствие сервера в сети в период проведения таких технических мероприятий, если время подобного отсутствия сервера в сети не превышает 3 (трех) часов в месяц;
- е) блокировка выделенного сервера Клиента в случае выявления нарушения статьи пунктов 1, 2 и 3 ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1), если со стороны Клиента не предпринято мер по недопущению размещения ресурсов, противоречащих пунктам 1, 2 и 3 ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1);
- ф) временное или окончательное приостановление предоставления услуг по аренде выделенного сервера Клиенту или блокировка учетной записи Клиента полностью без дополнительного уведомления, если последний нарушил пункты 3.а), 3.д) и 3.е) ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1).

2.3. Клиент обязуется:

- а) прислать скан-копию разворота паспорта на странице с фотографией на адрес sales@hostkey.ru. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 25 июля 2011 г. N152-ФЗ «О персональных данных», Компания обязуется хранить и не передавать паспортные данные 3-м лицам. В случае выявления противозаконных действий, Компания оставляет за собой право передать скан-копию разворота паспорта с фотографией правоохранительным органам.
- б) своевременно оплачивать очередной период предоставления Компанией услуг не позднее последнего дня месяца, предшествующего оплачиваемому периоду. В случае, если оплата не произведена к моменту истечения срока действия предыдущей оплаты (на счет Компании не поступили необходимые средства), Компания оставляет за собой право приостановить (а затем по истечению 7 (семи) дней с момента истечения срока предыдущей оплаты окончательно прекратить с последующим удалением информации) предоставление Клиенту услуг и сопутствующих сервисов;
- с) использовать сеть Интернет и свой выделенный сервер по настоящему Договору только легальным способом и не переносить на Компанию ответственность за ущерб любого рода, понесенный Клиентом или третьими лицами в ходе и результате использования Клиентом сервиса Компании в рамках настоящего Договора;
- д) делать резервные копии своих файлов и иных данных, хранящихся на серверах. Компания не несет ответственности за уничтожение файлов пользователя вне зависимости от того, было это совершено преднамеренно, случайно или в результате технического сбоя в работе выделенного сервера;
- е) самостоятельно охранять от распространения и/или опубликования присвоенные Клиенту (являющиеся конфиденциальной информацией) имя пользователя, идентификационный номер аккаунта/клиента (учетной записи) и пароли. В случае обнаружения этой информации ответственность за все действия, произведенные под именем и с паролем Клиента им самим или третьим (третьими) лицом (лицами), полностью лежит на самом Клиенте. Компания не несет ответственности перед Клиентом за ущерб любого рода, понесенный им в связи с утерей своих реквизитов доступа к аккаунту и/или выделенному серверу;
- ф) нести полную ответственность за содержание материалов/информации, а также лицензионную чистоту, устанавливаемого самостоятельно на Сервер ПО, и гарантировать, что все материалы и информация, содержащиеся на выделенном/виртуальном сервере Клиента, не нарушают авторских прав Компании и третьих лиц. Модификация и дистрибуция программного обеспечения, предоставляемого Компанией и/или третьими лицами, без письменного разрешения Компании или законных владельцев авторских прав запрещается;
- г) знакомиться с информацией и учитывать в своей деятельности информацию, относящуюся к изменениям в Договоре и Приложениях к нему, предоставляемых услугах, плановых работах, а также иную информацию, рассылаемую Компанией по основным e-mail адресам, указанным Клиентом в контактных данных и/или информацию, публикуемую на интернет-сайте Компании;
- h) поддерживать актуальность информации о себе через соответствующий интерфейс на интернет-сайте Компании в соответствующем разделе сайта;
- и) нести полную ответственность за содержимое публикуемых и размещаемых на Серверах материалов в соответствии с Приложением №1, пункт 1, не допускать размещения на Серверах противозаконных документов, файлов, программ и изображений, в том числе и третьими лицами.
- j) нести полную ответственность за всю сетевую активность которая ведется с IP-адресов выделенных Клиенту, не допускать несанкционированного использования Серверов для неправомерной деятельности (Приложение №1, пункт 2). Компания оставляет за собой право отказать клиенту в дальнейшем предоставлении услуг, приостанавливать услуги по своему усмотрению без возврата денежных средств.
- к) не допускать аварийных ситуаций когда предоставленный Сервер нарушает нормальную эксплуатацию сети Компании (заражение вирусами, DDOS атака и т.п.). Не допускать несанкционированного использования IP адресов на Сервере. Компания оставляет за собой право приостановить доступ к серверу до решения вышеуказанной проблемы. В случае регулярного (более 2-х случаев за календарный месяц) возникновения вышеуказанных ситуаций настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Компании немедленно без предоставления компенсации.
- l) оплачивать в полном объеме весь трафик своего Сервера в соответствии с установленным тарифным планом, включая паразитный (например входящие TCP запросы на несуществующие или отключенные сервисы), технологический (ICMP Ping, широковещательные запросы и т.п.) и несанкционированный трафик (DDOS атаки, вирусные флуды и т.п.).

м) обращаться в подразделения компании только в установленном порядке в соответствии с Приложением №1 настоящего договора.

2.4. Компания обязуется:

- а) предоставлять Клиенту выделенный сервер в соответствии с выбранными им тарифным планом и настоящим Договором в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения первоначально оплаты;
- б) соблюдать конфиденциальность данных, полученных Компанией от Клиента при оформлении заказа или в процессе исполнения настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством;
- в) оказывать Клиенту своевременную, усиленную техническую поддержку по вопросам, связанным с работой сервера, его сервисов и программного обеспечения, предоставляемого Компанией. При этом в случае обнаружения ошибок и/или иных проблем в операционной системе и/или в приложениях, установленных на сервере Компания рекомендует обращаться к разработчикам соответствующего программного обеспечения и ожидать решения проблем с их стороны. В этом случае Компания не несет ответственности за сроки и не гарантирует исправления ошибок разработчиком;
- г) поддерживать стабильную работу сетевого оборудования Компании, обеспечивая полное присутствие сервера Клиента не менее 99,5% времени в месяц;
- е) предоставлять Клиенту компенсацию по принятому администрацией Компании решению в каждом отдельном случае возникновения внеплановой недоступности сетевого доступа к выделенному серверу Клиента (за исключением обстоятельств, оговоренных в пунктах 2, 3 и 4 Правил), и если данная проблема не была вызвана некорректной настройкой компонентов сервера Клиента. Срок начала и окончания простоя сервера фиксируется с момента регистрации заявки о проблеме на адрес support@hostkey.ru и ответом службы технической поддержки о восстановлении нормальной работы в соответствующей заявке.

Для предоставления компенсации Клиент должен обратиться в Коммерческую службу Компании по электронной почте sales@hostkey.ru и сообщить номер заявки о проблеме, по которой он желает получить компенсацию.

Решение о выплате компенсации на основании обращения принимается Администрацией Компании в случае наличия вины Компании в простое оборудования: сбой сети Компании, сбой оборудования энергообеспечения серверов, сбой климатического оборудования ЦОД, нарушение работы систем виртуализации, повлекшие простой виртуальных серверов. Компания не предоставляет компенсации по услугам, которые оказываются ее подрядчиками за исключением услуг ЦОД по размещению серверов и прямого доступа в сеть Интернет.

Компенсация не распространяется на замену аварийных компонентов сервера (жесткие диски, память и т.п.). Замена компонентов производится не позднее окончания следующего рабочего дня с момента поступления соответствующей заявки, если иное не оговорено выбранным Тарифным планом. Переустановка ОС в случае необходимости при этом производится бесплатно.

Сумма компенсации (S) рассчитывается пропорционально стоимости ежемесячных Услуг за период их недоступности за отчетный месяц, и не может превышать 50% от стоимости услуг за соответствующий месяц:

$$S=(I \times T)$$

Где:

I – 1/720 ежемесячной стоимости недоступной услуги за каждый полный 1 (один) час

T – совокупное время недоступности за период оказания Услуги (минимальное значение не может быть менее 1 (одного) часа.

Компенсация предоставляется путем увеличения срока следующего платежа за сервер.

ф) использовать сертифицированную автоматизированную систему учета для учета трафика клиента. Трафик клиента учитывается только на пограничных маршрутизаторах Компании. Данные Компании по учету трафика являются окончательными для выставления счетов и списания с лицевого счета Клиента.

г) предоставлять Клиенту любые дополнительные услуги, связанные с эксплуатацией его Сервера согласно действующим тарифам или по соглашению Сторон.

h) предоставлять Клиенту уведомления об очередной оплате по e-mail до наступления очередного периода оплаты.

и) производить замену неисправных компонентов предоставленного сервера не позднее следующего рабочего дня с момента получения соответствующего обращения в службу технической поддержки.

ж) принимать все необходимые, соответствующие ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных Клиента от неправомерного, несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Клиента. Компания обязуется применять все необходимые организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

3.1. Клиент оплачивает Компании предоставление выделенного физического/виртуального сервера в размере, соответствующем выбранному Клиентом действующему тарифному плану и выставяемому Компанией счету. Все цены включают сумму НДС по ставке 20%

3.2. При смене Клиентом выбранного тарифного плана на любой другой из действующих в Компании на момент подобного изменения перерасчет средств, оплаченных Клиентом Компании, ведется из расчета полных месяцев, оставшихся до окончания настоящего договора. При смене тарифного плана с клиента взимается сумма согласно действующим тарифам Компании. Добавление дополнительных компонентов на выделенный физический сервер клиента оплачивается отдельно согласно тарифам, установленным Компанией на момент заказа установки того или иного компонента.

3.3. Перерасход объема передаваемых данных (трафика) или иных параметров, предусмотренных тарифным планом Клиента, рассчитывается в соответствии с действующими тарифами Компании.

3.4. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по соглашению сторон неиспользованные средства возвращаются Клиенту в течение 10 рабочих дней тем же способом, которым они поступили в Компанию. Возврат денежных средств Клиенту производится за вычетом оплаты полных месяцев пользования услугами Компании, включая месяц, в течение которого обслуживание было прекращено. Полным месяцем считается биллинговый месяц (платежный период), без учёта скидок. Перечисление возвращаемых денежных средств третьему лицу по просьбе Клиента не производится.

3.5. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по инициативе Компании вследствие грубого нарушения действующего законодательства РФ Клиентом или нарушения им работоспособности сети Компании неиспользованные средства не возвращаются.

3.6. В случае если грубое нарушение Клиентом действующего законодательства РФ привело к изъятию Сервера компетентными органами у Компании в соответствии с законодательством РФ, то Клиент обязуется уплатить рыночную стоимость изъятых имущества Компании на момент изъятия в течение 25 (двадцати пяти) рабочих дней. Если рыночная стоимость не может быть однозначно определена, то уплачивается 12 (двенадцать) ежемесячных платежей без учета стоимости порта доступа в Интернет. В случае

возвращения Сервера Компании вышеуказанный платеж учитывается при расчетах как платежи за аренду Сервера, при этом Клиент обязуется оплатить весь период простоя Сервера, допущенного по его вине за исключением предоставления порта доступа в Интернет.

3.7. Счета и иные бухгалтерские документы по настоящему Договору направляются Клиенту юридическому лицу почтой по адресу, указанному в Договоре в обязательном порядке, либо вручаются Клиенту (его работнику) в офисе Компании. Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки услуг обязан направить Компании 1 (один) экземпляр подписанного им Акта сдачи-приемки услуг или письменный мотивированный отказ от приемки услуг. В случае не подписания Акта и/или не направления мотивированных возражений Услуги считаются принятыми и подлежащими оплате.

4. РЕШЕНИЕ СПОРОВ.

4.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Компанией и Клиентом, не нашедшие своего разрешения на основе данного Договора, решаются путем переговоров, а при невозможности достижения соглашения — в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Для решения технических вопросов при определении причинно-следственной связи между действиями Клиента и ущербом, причиненным Компании, Компания оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов.

4.3. Компания и Клиент пришли к соглашению, что местом подсудности настоящего договора является г. Москва и все судебные споры должны разбираться по месту нахождения Компании.

4.4. В случае наличия у Клиента задолженности Компания вправе по истечении двух дней направить уведомление о задолженности и необходимости погашения.

4.5. Если Клиент после получения уведомления, указанного в п. 4.4. не предпринимает действий по погашению задолженности, Компания вправе направить повторное уведомление. Срок погашения задолженности по такому уведомлению составляет три дня с момента получения Клиентом.

4.6. При не поступлении Компании денежных средств в сроки и в размере, указанном в уведомлении п. 4.5. Компания вправе направить уведомление о приостановлении услуг в связи с образовавшейся задолженностью и отсутствием оплаты.

4.7. Если Клиент устраняется от урегулирования вопроса с образовавшейся задолженностью за Услуги, то Компания направляет в адрес Клиента соответствующую претензию и инициирует исковое (приказное) производство в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.

5.1. В случае привлечения Компании ответчиком в суде или любой другой инстанции по делам третьих лиц, стороной в которых является настоящий и/или бывший Клиент Компании, связанным с нарушением положений настоящего договора Клиентом или другими лицами, использующими реквизиты доступа Клиента к его оборудованию или внутренним сервисам Компании; или связанным с использованием сети Интернет посредством предоставляемых в рамках настоящего Договора услуг; или связанным с размещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Клиентом или другими лицами, использующими реквизиты доступа Клиента к его оборудованию или внутренним сервисам Компании, то в этом случае Клиент обязуется вступить в дело на стороне Компании и возместить Компании убытки.

5.2. Компания не несет ответственности за:

а) за любой ущерб, понесенный Клиентом в результате возникновения обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, которые Компания не могла ни предвидеть, ни предотвратить, препятствующих нормальному функционированию Серверов Клиента в сети Компании;

б) за ущерб Клиента, прямо или косвенно возникший в результате использования предоставленных Компанией услуг по настоящему Договору, за исключением ущерба, возникшего вследствие аварийных ситуаций, находящихся в зоне ответственности Компании и не превышающего сумму месячной платы за оказываемые Компанией Услуги;

в) невозможность интернет-провайдера (провайдера доступа) Клиента и/или третьих лиц обеспечить качественный доступ к оборудованию Клиента и/или к сети Компании;

г) дефекты в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Компании;

д) дефекты в Серверах, возникшие не по вине Компании в процессе их функционирования в рамках настоящего Договора;

е) сбоев при передаче данных или соединении, произошедших не по вине Компании;

ж) качество сервисов, необходимых для оказания услуг по настоящему Договору, если их организуют третьи лица;

з) за содержание информации, размещаемой и/или передаваемой Клиентом и/или третьими лицами на/через оборудование Клиента;

5.3 Для обеспечения максимального качества предоставления услуг, оптимизации и безопасности работы сети Компания вправе вносить изменения в технические характеристики тарифных планов с уведомлением Клиента через веб-сайт Компании.

5.4 Настоящий Договор заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора.

6. СРОКИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

6.1. Настоящий Договор между Компанией и Клиентом вступает в силу с момента оплаты Клиентом предоставления Компанией услуг аренды Серверов.

6.2. В случае нарушения Клиентом пункта 2.3(б) действие настоящего Договора приостанавливается на срок до 7 (семи) календарных дней.

6.3. В случае неоплаты Клиентом услуг в течение сроков, оговоренных в пункте 6.2 настоящего договора, договор считается расторгнутым и все обязательства по нему прекращаются, при этом Клиент не освобождается от обязательств по погашению задолженности при наличии таковой.

6.4. В иных случаях Договор считается расторгнутым в случае его расторжения одной из Сторон с предварительным письменным или электронным уведомлением другой стороны за не менее чем за 2 (две) недели, но не ранее чем один месяц с начала предоставления Услуг.

6.5. Все Приложения и дополнительные соглашения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и недействительны без него.

6.6. Компания оставляет за собой право привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

6.7. Права сторон по настоящему Договору не могут передаваться или отчуждаться иным образом одной из сторон без предварительного получения письменного согласия другой стороны.

6.8. Стороны допускают обмен экземплярами настоящего Договора, дополнений и приложений к нему, актами, уведомлениями, претензиями и другими документами по электронной почте (адреса электронной почты Компании указаны в пункте 7 настоящего Договора, адреса электронной почты Клиента указаны в ЛК Клиента). Переписка по электронной почте имеет силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями Сторон.

6.9. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность доступов к электронной почте и не передавать их третьим лицам.

7. ЮРИДИЧЕСКИЕ РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ:

ООО «СЕРВЕР В АРЕНДУ»

ИНН / КПП: 7719408546 / 771901001

Юридический адрес: 107023, Москва, Барабанный переулок, 4/4

Почтовый адрес: 107023, Москва, Барабанный переулок, 4/4

р/с: 40702810502560002407

Банк: АО «АЛЬФА-БАНК» г.Москва

к/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

Телефон: +7 495 369 97 96

E-mail (общие вопросы, отдел продаж): sales@hostkey.ru

E-mail (служба технической поддержки): support@hostkey.ru

E-mail (бухгалтерия - счета-фактуры, акты, счета, платежи): bill@hostkey.ru

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ
ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ**

КЛИЕНТУ В РАМКАХ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОЕГО ОБОРУДОВАНИЯ СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Размещать ресурсы:

- a. содержащие порнографию;
- b. содержащие пропаганду насилия, фашизма, коммунизма, 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;
- c. поощряющие, поддерживающие или пропагандирующие деятельность, нарушающую федеральные, республиканские или местные законы и/или нарушающие российские или международные договоренности;
- d. подпадающие под категорию «warez» или файловых архивов, распространяющих материалы, охраняемые законом об авторском праве;
- e. пропагандирующие хакерство (hacking, cracking) или распространяющие пароли к веб-сайтам для взрослых или любым другим платным ресурсам.

Любой ресурс, размещенный на оборудовании Клиента, подходящий под описание, приведенное выше, необходимо незамедлительно закрыть. В случае отказа Клиента выполнить требования о блокировке подобного ресурса Компания оставляет за собой право заблокировать доступ к оборудованию Клиента до выяснения обстоятельств.

2. Производить действия, включающие:

- a. неавторизованное распространение или копирование программного обеспечения (пиратство или «warez») без соответствующих Договоров, разрешающих подобную деятельность;
- b. нарушение международных, российских соглашений;
- c. обман, способный нанести моральный или физический ущерб любому лицу;
- d. торговлю наркотическими веществами, оружием и иными предметами без соответствующих лицензий и разрешительных документов;
- e. 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;
- f. другие действия, подпадающие нарушающие законодательство Российской Федерации, международное законодательство и законодательство по местонахождению оборудования Клиента;

Все остальные нарушения, не описанные выше, рассматриваются отдельно, до установления факта проступка.

3. Злоупотреблять предоставленными Компанией виртуальными и/или физическими вычислительными мощностями, совершая следующие действия:

- a. взлом — попытки проникновения во внутренние сети Компании или сети и компьютеры, доступные через Интернет, без соответствующего разрешения;
- b. использование фиктивных e-mail адресов на серверах в сети Компании или на серверах в сетях третьих лиц;
- c. троллинг — рассылка оскорбительных сообщений для получения множественных откликов;
- d. 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;
- e. 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 со снятием со счета владельца штрафа, определяемого компанией. 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.;
- f. СКАМ — рассылка СПАМа с информацией о ресурсах, размещенных на оборудовании Клиента через серверы (компьютеры) третьих лиц.
- g. производство любого рода проверок и сканирования портов компьютерных систем в сетях Компании или иных сетях, доступных через Интернет без соответствующего разрешения;
- h. производство любого рода атак на компьютерные системы в сетях Компании или иных сетях, доступных через Интернет. Подобного рода нарушения будут пресекаться Компанией путем блокировки доступа к оборудованию Клиента из сети без права получения Клиентом компенсации за время отсутствия его оборудования в сети.
- i. сетевой флуд — потребление трафика/сетевых пакетов с/на оборудование клиента в автоматическом режиме, использование IP адресов не из сети Компании.

4. 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

5. Злоупотреблять системным оборудованием серверов в сети Компании, используя программное обеспечение, которое может повредить компоненты сервера путем использования скрытых функций и настроек для достижения недокументированной производительности;

6. Использовать IP адреса не согласованные с техническими службами Компании. Допускается использовать на интерфейсах сервера только специально выделенные Клиенту IP адреса.

РАБОТА С ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ КОМПАНИИ:

Работу со службой поддержки, коммерческим отделом, бухгалтерией и иными подразделениями Компании осуществляется по электронной почте:

Коммерческий отдел: sales@hostkey.ru

Бухгалтерия: bill@hostkey.ru

Техническая поддержка: support@hostkey.ru

Нарушения: abuse@hostkey.ru

По получении заявки автоматическая система регистрации обращения присвоит заявке номер. Заявка рассматривается только при получении соответствующего номера. При обращении по телефону необходимо сообщить номер уже открытой заявки.

Поступающие запросы Клиентов обрабатываются в порядке общей очереди.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ФИЗИЧЕСКИХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ

Компания предоставляет услуги по предоставлению вычислительных мощностей в интересах Клиента путем размещения оборудования (выделенных физических серверов) Компании на арендованной ей технической площадке (Дата-центр) и его подключения к внутренней сети Дата-центра через коммутатор Ethernet по медной витой паре (разъем RJ-45) на скоростях 10, 100 или 1000 Мбит/с.

Для размещения оборудования Компания использует необходимое количество коммуникационных стоек и пассивного сетевого оборудования (кабелей, разъемов, коммутационных панелей). Резервирование электропитания оборудования обеспечивается при помощи источников бесперебойного питания.

Корректная работа портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой нагрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта, т.е. 100М физический порт желательно не нагружать более чем на 70М – превышение может привести к потере пакетов.

Сервер Клиента не должен нарушать работу сети Компании, а так же:

- 1) иметь активный DHCP сервер, отвечающий в сеть Компании;
- 2) использовать какие-либо IP адреса кроме назначенных ему Компанией, в частных VLAN клиент имеет право использовать только приватную IP адресацию;
- 3) каким-либо образом модифицировать заголовки исходящих IP пакетов, используя подменную адресацию;
- 4) генерировать избыточное количество мультикаст-пакетов без согласования с Компанией;
- 5) загружать выделенный порт доступа Ethernet более чем на 70% в течение 3 часов подряд, 100% использование (“полка” на графике загрузки) допустимо на период не более 1 часа в день;
- 6) генерировать поток IP трафика более 10000 пакетов в секунду без согласования с Компанией;
- 7) каким-либо образом модифицировать матрицу коммутации VLAN рассылая конфигурационные сообщения на уровне фреймов Ethernet;
- 8) каким-либо образом участвовать в DDOS атаках как бот, амплификатор, бот-нет контроллер или инициатор.

Клиент обязуется без согласования с Компанией не менять прошивки BIOS, IPMI контроллеров и прочих компонентов Серверов и сетевого оборудования. Выход из строя Оборудования из-за таких действий во время его эксплуатации Клиентом приведет к оплате им затрат Компании на аварийно-восстановительные работы плюс работу инженеров Компании в размере 10000 рублей. В случае невозвратного выхода из строя оборудования по этой причине, Клиент обязуется оплатить его рыночную стоимость.

Компания обязуется не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа уведомлять технический персонал Клиента о проведении профилактических и плановых работ в сетях. В случае сбоев, а также в случае проведения аварийных и профилактических работ в сетях, Заказчику предоставляются отчеты о времени и характере производимых работ. В аварийных ситуациях технический персонал Клиента будет уведомлен о проведении работ по почте максимально короткими сроками с момента получения оповещения об нештатной ситуации.

Физический доступ к Серверам не предоставляется. В исключительных и обоснованных ситуациях Сервер может быть демонтирован из Дата-центра и предоставлен для проведения пуско-наладочных или аварийно-восстановительных работ представителям Клиента, при этом работы производятся в офисе Компании. Оплата за такие действия взимается согласно действующим тарифам. Во всех остальных случаях рекомендуется пользоваться IP KVM согласно действующим тарифам.

Мониторинг Сервера программными средствами, его жестких дисков и вентиляторов системы охлаждения на предмет предаварийного состояния лежит целиком на Клиенте, если иное не оговаривается Договором. В случае нарушения контрольных параметров Клиент обязуется незамедлительно оповестить Компанию по электронной почте на официальный адрес технической поддержки.

Замена аварийного и предаварийного оборудования производится в кратчайшие сроки, при этом замена критически важного оборудования (жесткие диски, материнская плата, память, дисковые контроллеры и блок питания) производится в срок не позднее следующего рабочего дня, а вспомогательное оборудование (вентиляторы, вспомогательные контроллеры, не влияющие на функционирование сервера и т.п.) при первой возможности по согласованию Сторон.

Жалобы на аварийное состояние предоставленного сервера рассматриваются только после подтверждения службой технической поддержки и проведения действий по мониторингу сервера. Аппаратные компоненты подлежат замене при отсутствии проблем с установленным на сервере программным обеспечением. Клиент обязуется выполнять все запросы службы технической поддержки, связанные с диагностикой и мониторингом сервера, заявленного Клиентом как аварийный. Это включает в себя предоставление логов, ограниченного доступа на сервер, запросы на перезагрузку и проведение работ по замене компонентов сервера.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ

В зависимости от заказанного типа виртуализации действуют различные условия:

Контейнеры LXC, виртуальные частные сервера, VPS:

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по SSH или через виртуальную консоль в личном кабинете.
- 3) Пересборка ядра невозможна. В случае нарушения работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap), перегрузки вычислительных ядер (никакой процесс не должен занимать вычислительное ядро на 100% более чем на 1 час подряд или давать нагрузку 100% более чем 3 часа суммарно в течение 24 часов) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки.
- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за корректную работу программного обеспечения на Сервере, если оно не предназначено для работы в среде виртуализации.
- 8) Перезагрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.

Виртуальные машины KVM, виртуальные выделенные сервера, облако:

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по SSH или через виртуальную консоль в личном кабинете.
- 3) Клиент имеет возможность самостоятельно установить ОС с предоставленных образов. При отсутствии образа в репозитории, Клиент вправе обратиться в службу технической поддержки для загрузки такого образа в репозиторий. Компания не несет ответственности если указанный образ окажется несовместимым с средой виртуализации. В случае нарушения работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки. Перед блокировкой Дежурная смена Компании предпримет меры что бы связаться с Клиентом по телефону или электронной почте.
- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за работу установленного программного обеспечения Клиента на Сервере, техническую поддержку по таким вопросам производит производитель такого ПО.
- 8) Перезагрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.
- 9) Клиент может предоставить свой образ виртуальной машины для работы или запросить выгрузку его через сеть Интернет.
- 10) Компания не несет ответственности за легитимность и лицензионную чистоту ОС, если клиент самостоятельно ее установил с образа установки (ISO).

Виртуальные машины Windows:

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по протоколу RDP. Консольный доступ не предоставляется.
- 3) Переустановка ОС производится через заявку в Дежурную смену Компании в течение 12 часов, не чаще одного раза в месяц. В случае нарушения работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки.
- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС, восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе. В этой ситуации Компания предоставит новый виртуальный сервер, к которому будет прикреплен виртуальный диск от аварийного виртуального сервера.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за работу установленного программного обеспечения Клиента на Сервере, техническую поддержку по таким вопросам производит производитель такого ПО.

8) Перезагрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.

9) Клиент может предоставить свой образ виртуальной машины для работы или запросить выгрузку его через сеть Интернет.

Общие положения:

1. Все виртуальные сервера доступны из сети Интернет на физической скорости 100 Мбит/с если иное не предусмотрено тарифным планом.

2. Корректная работа портов доступа обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта, т.е. порт доступа желательно не нагружать более чем на 70М – превышение может привести к потери пакетов и к затруднением с удаленным доступом.

3. По исчерпанию оплаченного лимита трафика сервер отключается от сети. Восстановление работы сервера производится после покупки дополнительного объема трафика или перехода на другой тарифный план.

Сервер Клиента не должен нарушать работу сети Компании, а также:

1) иметь активный DHCP сервер, отвечающий в сеть Компании.

2) использовать какие-либо IP адреса кроме назначенных ему Компанией, в частных VLAN клиент имеет право использовать только приватную IP адресацию.

3) каким-либо образом модифицировать заголовки исходящих IP пакетов, используя подменную адресацию.

4) генерировать избыточное количество мультикаст-пакетов без согласования с Компанией.

5) загружать выделенный порт доступа более чем на 70% в течение 3 часов подряд, 100% использование (“полка” на графике загрузки) допустимо на период не более 1 часа в день.

6) генерировать поток IP трафика более 10000 пакетов в секунду без согласования с Компанией.

7) каким-либо образом модифицировать матрицу коммутации VLAN рассылая конфигурационные сообщения на уровне фреймов Ethernet.

8) каким-либо образом участвовать в DDOS атаках как бот, амплификатор, бот-нет контроллер или инициатор.

Жалобы на аварийное состояние предоставленного сервера рассматриваются только после подтверждения службой технической поддержки и проведения действий по мониторингу сервера. Клиент обязуется выполнять все запросы службы технической поддержки, связанные с диагностикой и мониторингом сервера, заявленного Клиентом как аварийный. Это включает в себя предоставление логов, ограниченного доступа на сервер, запросы на перезагрузку и проведение работ по замене компонентов сервера.