

Регламент предоставления виртуального выделенного сервера

1. Основные термины

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «ИТ офисный сервис» (ООО «ИТОС»).

Заказчик — юридическое лицо, обратившееся к Исполнителю за услугой VDS (услугой предоставления виртуального выделенного сервера), далее именуемой «услуга VDS».

Стороны – Заказчик и Исполнитель.

Договор оказания услуг – договор оказания услуг по обслуживанию информационной системы, заключённый между Сторонами.

Оператор – хостинг-провайдер и/или оператор связи, оказывающий услуги на основании соответствующей лицензии, являющийся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Услуга предоставления виртуального выделенного сервера (услуга VDS) — настройка Исполнителем ресурсов Оператора, обеспечивающая возможность их работы в качестве виртуального выделенного сервера Заказчика. Услуга VDS оказывается Исполнителем Заказчику на основании настоящего Регламента, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги. Услуга VDS определяется набором изменяемых параметров услуги, которые выбираются Заказчиком при заказе услуги и могут быть изменены в течение всего срока действия услуги.

Срок действия услуги VDS — период времени, в течение которого сохраняются произведенные Исполнителем настройки ресурсов, обеспечивающие возможность их работы в качестве виртуального сервера Заказчика. Срок действия услуги выбирается Заказчиком из установленного Исполнителем перечня при заказе или продлении действия услуги. Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом и [Приложением 3](#) к Договору оказания услуг.

Расчетный период — 720 (семьсот двадцать) часов, при расчетах за простои и оказание услуг на почасовой основе неполный час принимается за полный с момента активации Услуги.

Отчетный период — календарный месяц (период с первого до последнего числа месяца).

Консультации – Консультации и обучение Заказчика, а также представителей Заказчика по работе с оборудованием и программным обеспечением в рамках Регламента работы службы технической поддержки ([Регламент 7](#)).

Лицензирование – Получение неисключительного права на пользование программным обеспечением (оборудованием) от разработчика программного обеспечения (производителя оборудования) или его представителя.

Параметры услуги — цена, срок действия, набор опций, определяемых Заказчиком.

Виртуальный выделенный сервер — виртуальная машина (программный комплекс), эмулирующая работу отдельного физического сервера.

Панель управления VDS — интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для управления виртуальным выделенным сервером. Доступ в панель управления осуществляется на веб-сервере Исполнителя через личный кабинет Заказчика (раздел «Для клиентов»).

Личный счёт Договора Заказчика — совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потребленных Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его Договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж. При оказании Заказчику услуги (или продлении срока действия услуги) денежные средства списываются с личного счета его Договора в порядке, предусмотренном [Приложением 3](#) к Договору оказания услуг.

Блокирование денежных средств на личном счете Договора — резервирование денежной суммы на личном счете Договора Заказчика с целью ее последующего списания в счет оказания услуги или продления срока ее действия. Заблокированные на оказание услуги или продление срока действия услуги денежные средства не могут быть использованы на оплату иных услуг.

Домашняя страница – домашняя страница ООО «ИТОС», размещенная в Интернете по адресу: www.itos.su.

Блокировка услуги VDS – полное или частичное прекращение доступа Заказчика к предоставленному ему виртуальному выделенному серверу по сети Интернет, а также отключение предоставленного ему виртуального выделенного сервера.

Биллинг-система – автоматизированная система учёта Личного счёта Договора Заказчика, предоставленных Услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты. Биллинг-система Исполнителя расположена по адресу: billing.itos.su.

Тикет-система – система коммуникации между Исполнителем и Заказчиком, организованная через биллинг-систему Исполнителя.

Каналы связи – совокупность тикет-системы и контактных адресов электронной почты, указанных в Договоре.
RIPE NCC – организация, осуществляющая управление IP адресным пространством в регионе Европа.
DoS, DDoS – атака на вычислительную систему, с целью её выведения из строя или блокирования доступа к ней.
Хост-машина/нода — платформа, на которой расположено некое количество виртуальных машин (VPS/VDS);

2. Общие положения

- 2.1. Предметом настоящего Регламента - оферты является оказание Исполнителем услуг аренды виртуального выделенного сервера в виде предоставления Заказчику ресурсов Оператора, настройка Исполнителем этих ресурсов, обеспечивающая возможность их работы в качестве виртуального сервера, а также размещения на них информации Заказчика. Условия Регламента регулируют порядок использования и оказания услуг. Регламент является соглашением, обязательным для Исполнителя и Заказчика при получении услуги в рамках договора.
- 2.2. По требованию Заказчика Исполнитель согласовывает с Оператором параметры подключения Сервера к локальным/выделенным сетям и/или обеспечения информационного обмена с сетью Интернет, предоставляемых Оператором.
- 2.3. Заказ услуги VDS является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.
- 2.4. Услуга VDS считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального выделенного сервера Заказчика в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на контактные адреса Заказчика.
- 2.5. Услуги считаются оказанными в том отчетном периоде, в котором завершилось фактическое предоставление Услуги.
- 2.6. Описание возможных параметров услуги и цены на услуги VDS опубликовано на веб-сервере Исполнителя по адресу: www.itos.su.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. В случае аннулирования услуги VDS до окончания срока ее действия, уплаченные Заказчиком за услугу денежные средства не возвращаются.
- 2.10. Заказчик вправе через панель управления VDS выключить питание виртуального выделенного сервера, предоставляемого в рамках услуги VDS. При выключении Заказчиком питания виртуального выделенного сервера, в том числе при отсутствии последующего включения питания, срок действия услуги VDS не изменяется, денежные средства не возвращаются.

3. Условия предоставления услуги VDS.

- 3.1. Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги VDS в случаях:
 - а) в любых случаях, ставших нарушением Заказчиком требований договора об оказании услуг;
 - б) в любых других случаях, если это нарушает требования текущего законодательства РФ.
- 3.2. Заказчик вправе:
 - а) требовать от Исполнителя качественное обслуживание;
 - б) запрашивать справку о текущем техническом состоянии оборудования;
 - в) обращаться к Исполнителю за консультациями;
- 3.3. Исполнитель осуществляет консультации исключительно лишь в рамках Регламента осуществления консультаций ([Регламент 7](#) к Договору оказания услуг).
- 3.4. Проведение дополнительных работ оплачивается по отдельным тарифам ([Приложение 2. Тарифы на услуги](#)), согласно пункту 2 [Приложения 3](#) к Договору оказания услуг.
- 3.5. Заказчик может изменять параметры услуги VDS и тариф в соответствии с п.8 настоящего Регламента.
- 3.6. В случае, если Заказчик не смог воспользоваться услугами Исполнителя и факт перерыва (неполучения услуг) превысил 43 (сорок три) минуты, за расчетный период, не считая времени планово – профилактических работ (что эквивалентно коэффициенту доступности услуги 0,999) и этот перерыв

подтвержден в соответствии с п. 3.8 настоящего Регламента, Заказчик оплачивает исключительно те услуги, которые ему были оказаны надлежащим образом.

- 3.7. Исполнитель не несет ответственность за качество сервисов, необходимых Заказчику, если их организуют третьи лица или качество сервисов ограничено внешними факторами, которые находятся вне сферы влияния Исполнителя.
- 3.8. В случае, если услуги VDS или их часть не были предоставлены в какой-либо период времени действия услуги, Заказчик готовит и направляет Исполнителю двусторонний Акт о нарушении условий Регламента. В Акте в обязательном порядке указываются причины, по которым Заказчик считает услуги не оказанными или оказанными ненадлежащим образом, с указанием периода времени, в течение которого Заказчик не мог пользоваться услугами в соответствии с условиями настоящего Регламента. Данный Акт должен быть составлен и направлен Исполнителю по каналам связи не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания расчетного месяца, в котором были нарушены условия Регламента. Исполнитель обязан в пятидневный срок с момента получения подписать Акт или направить Заказчику мотивированный отказ. В случае непредставления мотивированного отказа, Исполнитель обязан уменьшить суммы счетов выставляемых Заказчику.

4. Обязанности Исполнителя

- 4.1. В течение двух рабочих дней, если иной срок не предусмотрен отдельным соглашением Сторон, с момента поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя, приступить к оказанию услуг.

5. Обязанности Заказчика

- 5.1. Следить и своевременно пополнять Личный счет Договора Заказчика.
- 5.2. До начала работ по оказанию услуги VDS назначить ответственное лицо за эксплуатацию.

6. Доступ Заказчика к панели управления VDS

- 6.1. После оказания услуги VDS Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к панели управления предоставленным Заказчику виртуальным выделенным сервером.

Доступ в панель управления предоставляется Заказчику при использовании пароля, полученного при регистрации на ресурсах Исполнителя, и осуществляется на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов».

7. Продление действия услуги VDS

- 7.1. Заказ на продление действия услуги VDS автоматически формируется Исполнителем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги.
- 7.2. Исполнитель, не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги VDS, направляет Заказчику уведомление о необходимости продления действия услуги. Уведомления отправляются Заказчику по каналам связи.
- 7.3. Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги VDS подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с личного счета Договора. Списание денежных средств с личного счета Договора производится в соответствии с п.10 настоящего Регламента.
- 7.4. Отказаться от продления действия услуги VDS Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление.
- 7.5. Отказ от продления регистрации доменного имени третьего уровня:
 - 7.5.1. В письменном виде, заполнив [Бланк отказа от услуг](#).
 - 7.5.2. На веб-сервере Исполнителя в разделе «Для клиентов» (ссылка «Продление действия услуг»).
- 7.6. Вернуть согласие на продление Заказчик может в любое время, но не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента окончания действия услуги. В случае возврата согласия на продление Заказчиком действия услуги VDS в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, Исполнитель снимает блокировку услуги (возобновляет оказание услуги) в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления оплаты за продление действия услуги VDS на личный счет Договора Заказчика. В таком случае срок действия услуги VDS на следующий период исчисляется со дня продления услуги.
- 7.7. Продление действия услуги VDS производится Исполнителем при наличии денежной суммы на личном счете Договора Заказчика, достаточной для оплаты продления услуги, и при отсутствии отказа Заказчика от продления.

При этом Заказчик согласен с тем, что блокирование денежных средств на продление иных услуг, которыми пользуется Заказчик, в случае наличия Заказов на их продление, производится в том порядке, в котором заканчивается срок действия услуг (денежные средства за услугу, срок действия которой заканчивается раньше, блокируются раньше).

В случае изменения Заказчиком очередности исполнения заказов, блокирование денежных средств на личном счете Договора производится в порядке, установленном Заказчиком, если иной порядок не установлен Заказчиком.

- 7.8. При отказе от продления действия услуги VDS Заказчиком после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги VDS в соответствии с условиями п.9.1 настоящего Регламента.
- 7.9. Если действие услуги VDS не возобновлено Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет виртуальный выделенный сервер Заказчика, при этом безвозвратно удаляется и не подлежит восстановлению любая информация и настройки, сохраненные Заказчиком на предоставленном ему виртуальном выделенном сервере и серверах Исполнителя. Также по истечении вышеуказанного срока IPv4-адреса, выделенные Заказчику в рамках предоставления услуги VDS, могут быть использованы Исполнителем по своему усмотрению, в том числе для предоставления иных услуг клиентам Исполнителя.
- 7.10. Если параметры услуги VDS на следующий период не установлены Заказчиком в заказе на продление услуги (в соответствии с п.8 настоящего Регламента), то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.

8. Изменение параметров услуги VDS

8.1. Срок действия услуги VDS может быть изменен только при продлении действия услуги. Для его изменения Заказчику необходимо в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги. Данный срок действия услуги VDS применяется к следующему периоду действия услуги. Установки производятся Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Услуги», ссылка «Продление действия услуг»).

8.2. Смена параметров в течение срока действия услуги VDS.

8.2.1. В течение срока действия услуги VDS параметры услуги могут быть изменены на параметры с большей стоимостью (Upgrade), срок действия услуги при этом не меняется.

8.2.2. Смена параметров в течение срока действия услуги производится путем заказа услуги «Изменение параметров», которые осуществляются Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов»:

- в меню «Услуги» выбрать пункт «Просмотр и изменение данных»;
- найти нужную услугу VDS,
- в графе с параметром «Текущие параметры» нажать ссылку «Изменить»;
- внести необходимые изменения;
- сохранить изменения.

8.2.3. Стоимость услуги «Изменение параметров» определяется по формуле:

$$C=(C2-C1)/T*t$$

где:

C — стоимость услуги «Изменение параметров»

C1 — стоимость услуги по старой цене на срок действия услуги VDS

C2 — стоимость услуги по новой цене на срок действия услуги VDS

T — срок действия услуги VDS

t — период времени со дня оказания услуги «Изменение параметров» (включая день оказания услуги) до конца срока действия услуги VDS.

Если при заказе услуги «Изменение параметров» на личном счете Договора Заказчика нет достаточной для оплаты данной услуги денежной суммы, то стоимость услуги «Изменение параметров» будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.8.2.3 настоящего Регламента формулой расчета, до момента, когда денежная сумма на личном счете Договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику и услуга «Изменение параметров» будет оказана.

8.2.4. Заказчик может аннулировать заказ на услугу «Изменение параметров» на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Заказы») до момента начала исполнения данного заказа.

8.2.5. Заказы на услугу «Изменение параметров», не исполненные до конца текущего срока действия услуги VDS, аннулируются Исполнителем.

8.2.6. После оказания услуги «Изменение параметров» Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги VDS на следующий период стоимость, действующую после оказания услуги «Изменение параметров». Заказчик может установить в заказе на продление действия услуги VDS иные параметры услуги, в соответствии с п.8.3. настоящего Регламента.

8.3. Смена параметров при продлении действия услуги VDS на следующий период

8.3.1. Для изменения параметров при продлении действия услуги VDS Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе на продление услуги новые параметры на следующий период. Установки производятся Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов», либо при подписании нового Бланка заказа, с указанием в нём даты и номера более раннего Бланка заказа на данную Услугу.

- 8.3.2. В случае смены набора параметров на параметры с большей стоимостью Исполнитель, при необходимости, после исполнения заказа направляет Заказчику по каналам связи сообщение с информацией по услуге. Данная информация публикуется также в панели управления.
- 8.4. Подключение дополнительного IPv4-адреса
- 8.4.1. Дополнительный адрес IPv4 может быть заказан как в течение срока действия услуги VDS, так и при продлении действия услуги на следующий период. Для каждой услуги VDS Заказчик может заказать не более 2 (двух) дополнительных адресов IPv4.
- 8.4.2. Выделение дополнительных IP для выделенных серверов происходит по запросу Заказчика. В запросе необходимо указать цель использования IP. Заявка передается и рассматривается в RIPE NCC. Срок выделения IP составляет до 15 рабочих дней. RIPE NCC имеет право отказать в выдаче IP при несоответствии целей использования с руководящим документом RIPE NCC (IPv4 Address Allocation and Assignment Policies for the RIPE NCC Service Region). С актуальной версией данного документа можно ознакомиться на сайте www.ripe.net.
- 8.4.3. В связи с жестким лимитом RIPE NCC выделения адресного пространства IPv4 на VPS/VDS и выделенные серверы, выделение подсетей IP не производится. Необходимость в выделении подсетей IP адресов должна быть обоснована и согласована перед подписанием договора. В случае отказа RIPE NCC в предоставлении IP адресов исполнитель не несет ответственности за действия RIPE NCC.
- 8.5. Получение дополнительного IPv4 в течение срока действия услуги VDS
- 8.5.1. В течение срока действия услуги VDS Заказчик может подключить дополнительный IPv4-адрес, при этом срок действия услуги VDS не меняется.
- 8.5.2. Подключение дополнительного IPv4-адреса в течение срока действия услуги VDS производится путем изменения параметров услуги VDS, которое осуществляется Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов».
- 8.5.3. Стоимость услуги VDS с дополнительным IPv4-адресом (адресами) определяется по формуле:
$$C=(C2-C1)/T*t$$
где:
С — общая стоимость услуги VDS с дополнительным IPv4-адресом(адресами)
С1 — стоимость услуги без дополнительного адреса на срок действия услуги VDS
С2 — стоимость услуги с дополнительным IPv4-адресом на срок действия услуги VDS
Т — срок действия услуги VDS
t — период времени со дня подключения дополнительного IP-адреса (включая день оказания услуги) до конца срока действия услуги VDS.
- 8.5.4. Если при подключении дополнительного IPv4-адреса на личном счете Договора Заказчика нет достаточной для оплаты услуги денежной суммы, то стоимость услуги будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.8.5.3. настоящего Регламента формулой расчета до момента, когда денежная сумма на личном счете Договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику и услуга будет оказана.
- 8.5.5. Заказчик может аннулировать заказ на подключение дополнительного IPv4-адреса на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Заказы») до момента начала исполнения заказа.
- 8.5.6. Заказы на подключение дополнительного IPv4-адреса, не исполненные до конца текущего срока действия услуги VDS, аннулируются Исполнителем.
- 8.5.7. После подключения дополнительного IPv4-адреса Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги VDS данную услугу с дополнительным IPv4-адресом (адресами).
- 8.6. Отключение дополнительного адреса IPv4 при продлении действия услуги VDS на следующий период
- 8.6.1. Для отключения дополнительного адреса IPv4 при продлении действия услуги VDS Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе на продление услуги необходимое количество дополнительных IPv4-адресов на следующий период. Установки производятся Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Услуги», ссылка «Продление действия услуг»).
- 8.7. Отключение дополнительного адреса IPv4 возможно только при продлении услуги VDS.

9. Особые условия предоставления услуги VDS

- 9.1. В случаях нарушения Заказчиком обязательств, установленных для него настоящим Регламентом либо Договором, а также в иных предусмотренных настоящим Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную блокировку услуги VDS, о чем Заказчик уведомляется по контактному адресу электронной почты Заказчика. При блокировке услуги VDS срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.

10. Оплата

10.1. Стоимость услуг Исполнителя определена в [Приложении 2. Тарифы на услуги](#) к Договору оказания услуг.

10.2. Исполнитель учитывает информацию о платежах Заказчика, а также потребленных Заказчиком услугах, на личном счете Договора Заказчика. Перечисленные Заказчиком денежные средства считаются зачисленными на личный счет его Договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платежей.

Доступ Заказчику к информации личного счета его Договора обеспечивается на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Баланс личного счета»).

10.3. Выставление счета для зачисления денежных средств на личный счет Договора Заказчика.

Счет на оплату формируется Исполнителем после получения запроса Заказчика на формирование счета. Такой запрос осуществляется на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Пополнить личный счет»). Оригинал счета направляется Заказчику по почте при наличии у Заказчика Договора с Исполнителем не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Исполнителем запроса Заказчика на формирование счета.

Копия счета может быть распечатана Заказчиком на веб-сервере Исполнителя www.itos.su в разделе «Для клиентов» («Оплата», ссылка «Выставленные счета»).

10.4. При оформлении Заказчиком платежных документов в разделе «Назначение платежа» обязательна ссылка на номер его Договора с Исполнителем.

10.5. Блокирование денежных средств на личном счете Договора Заказчика для продления действия услуги VDS производится не ранее чем за 8 (восемь) календарных дней до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления. Списание денежных средств с личного счета Договора Заказчика за продление срока действия услуги VDS производится не ранее чем за 1 (один) календарный день до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления.

10.6. Возврат остатка неиспользованных средств Заказчика производится при расторжении Договора, безналичным перечислением на расчетный счет Заказчика в любом банке-резиденте РФ. Исполнитель осуществляет действия, необходимые для осуществления возврата, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня предоставления Заказчиком письменного заявления с указанием полных реквизитов получателя.

10.7. В случае аннулирования услуги VDS до окончания срока ее действия, оплаченные Заказчиком за услугу денежные средства не возвращаются.

11. Функционирование программного обеспечения

11.1. Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках услуги VDS программного обеспечения с программным обеспечением, разработанным Заказчиком или третьими лицами (далее — «программное обеспечение Заказчика»). Программное обеспечение Заказчика может быть установлено (инсталлировано) и эксплуатироваться Заказчиком на виртуальном выделенном сервере без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.

11.2. Исполнитель вправе заблокировать работу установленного Заказчиком программного обеспечения в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к нарушению положений настоящего Регламента.

11.3. Услуги VDS по запросу Заказчика могут оказываться ему с использованием лицензионного программного обеспечения (далее — «Продукты»). В случае использования Продуктов Заказчик соглашается с нижеприведенными условиями и принимает на себя следующие обязательства:

- а) Заказчику запрещено удалять, изменять или скрывать любые товарные знаки, уведомления об авторских правах или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Продуктах;
- б) Заказчику запрещено изучение технологии, декомпиляция и деасемблирование Продуктов за исключением и только в той мере, в какой это прямо разрешено применимым законодательством;
- в) Правообладатель лицензионного программного обеспечения обладает правом проверять соблюдение Заказчиком вышеуказанных условий, для обеспечения чего Исполнитель вправе раскрывать данному Правообладателю сведения об использовании Заказчиком Продуктов.
- г) Правообладатель лицензионного программного обеспечения отказывается от гарантий и любой ответственности Правообладателя или поставщиков Правообладателя за какой-либо ущерб (прямой, косвенный или опосредованный), возникший в результате использования Продуктов;
- д) Заказчику гарантируется предоставление технической поддержки в отношении Продуктов (но не через Правообладателя и не поставщиками Правообладателя).

12. Контроль трафика

12.1. Заказчик обязан контролировать весь объем трафика, генерируемый его VDS сервером. Статистика трафика, полученная с помощью аппаратно-технического комплекса Исполнителя, принимается за единственно верную и предоставляется Заказчику по требованию.

- 12.2. В случае отключения сервера из-за DDoS атаки подсчет трафика также осуществляется Исполнителем.
- 12.3. Систематическое превышение Заказчиком допустимой нагрузки на сервер Исполнителя рассматривается как нарушение настоящего Договора. В таком случае Исполнитель вправе приостановить предоставление Услуг Заказчику. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о своих действиях в течение 24 часов.
- 12.4. Снятие блокировки порта, ограниченного по скорости, осуществляется только в рабочие дни.
- 12.5. Оплата дополнительного трафика должна быть произведена в течение 3 (трех) рабочих дней после выставления счета.
- 12.6. Статистика потребления трафика предоставляется Заказчику Исполнителем по запросу и принимается за единственно верную.
- 12.7. Если ограничение скорости порта снимается на момент, когда сервером израсходовано более 5 ТБ сверх бесплатного лимита, Заказчик также оплачивает весь имеющийся на данный момент перерасход для снятия ограничения.

13. Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения

- 13.1. Заказчик не вправе использовать виртуальный выделенный сервер с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ и информации, признанной противозаконной судами всех юрисдикций Российской Федерации, 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. Определение порнографических материалов опубликовано на сайте по адресу: www.itos.su.

13.2. Ограничения на информационный шум (спам):

Заказчик не вправе использовать виртуальный выделенный сервер с целью распространения спама (в том числе поискового) или совершения действий, способствующих его распространению. В том числе Заказчик не вправе осуществлять любые действия из перечисленных ниже:

- а) 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;
- б) 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.);
- в) 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);
- г) распространение программного обеспечения для технического осуществления действий, описанных в подпунктах (а, б, в) настоящего пункта;
- д) 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.
- е) 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;
- ж) 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;
- з) размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции, либо если такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно;
- и) размещение информации, направленной на манипуляцию результатами поиска в поисковых машинах;

- к) размещение torrent-клиентов и трекеров (а также других p2p сервисов файлообмена), download-клиентов, DC++ клиентов и серверов, открытых файлохранилищ, и открытых файлообменных сервисов, stream-проектов, открытых видео и фото хранилищ;
 - л) размещение open proxy, open VPN, open DNS resolver, других общедоступных сервисов, в том числе с платным или приватным доступом, которые могут служить вспомогательными средствами для противоправных действий в сети Интернет;
 - м) размещение сетевых сканеров, прокси-чекеров и подобного ПО;
 - н) размещение ссылки на ПО и контент, являющийся нелицензионным, даже если он не хранится на сервере Заказчика;
 - о) размещение игровых серверов (WoW, Lineage, Minecraft);
 - п) размещение любого ПО, связанного с "добычей" (mining) криптовалют (BitCoin и проч.).
- 13.3. Заказчик не вправе использовать собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, веб-страницы и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из действий, описанных в п.13.2. настоящего Регламента, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия.
- 13.4. При наступлении определенных в пунктах 13.1., 13.2. и 13.3. настоящего Регламента событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.9.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального выделенного сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по каналам связи. Работа виртуального выделенного сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по каналам связи.
- 13.5. Исполнитель, со своей стороны, гарантирует соблюдение тайны почтовых сообщений Заказчика и не осуществляет какой-либо предварительной проверки содержания информационных ресурсов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком с использованием услуги VDS, однако Исполнитель вправе, после соответствующего предупреждения в адрес Заказчика, произвести блокировку услуги VDS на срок по усмотрению Исполнителя, в случае получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика.
- 13.6. В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.
- 13.7. В случае получения Исполнителем сообщений (жалоб) о рассылке спама, осуществляемой из любой точки сети Интернет, рекламирующей информационный ресурс Заказчика, Исполнитель вправе применить к Заказчику санкции, предусмотренные п. 9.1 настоящего Регламента. Решение о применении санкций Исполнитель принимает в целях обеспечения стабильного функционирования оборудования и сети Исполнителя и недопущения нарушения предоставления услуг Исполнителя или ограничения возможностей других пользователей сети Интернет в их получении.

14. Конфиденциальность

- 14.1. Вся информация Заказчика, хранящаяся на носителях информации, составляет служебную либо коммерческую тайну. Исполнитель обязан принять все необходимые и разумные меры для предотвращения доступа к этой информации третьих лиц. Досудебное разрешение споров по настоящему Договору обязательно.
- 14.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты, правопреемники без предварительного согласия другой Стороны не информировали третьих лиц о деталях данного Договора и приложений к нему.

15. Гарантия качества услуг, обеспечение информационной безопасности и целостности данных

- 15.1. Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к своим информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.
- 15.2. Исполнитель гарантирует сохранение доступности vps-нод на уровне не ниже 99% в месяц.
- 15.3. Гарантия доступности не включает время плановых профилактических работ, которые не должны превышать по длительности 36 (тридцати шести) часов в год и 4 (четырёх) часов в месяц.
- 15.4. Все плановые технические работы проводятся с 23.00 до 07.00 по московскому времени, за исключением аварийных и форс-мажорных ситуаций.
- 15.5. Исполнитель обязуется поддерживать надлежащее качество хост-машин и нод, устранять все неисправности в возможно короткие сроки. А также своевременно реагировать на жалобы Заказчика о неисправностях и своевременно их устранять.
- 15.6. Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком за неправомерные действия третьих лиц, в результате которых совершены действия, повлекшие порчу оборудования Исполнителя, утрату и/или порчу информации Заказчика. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность доступа к услугам по вине третьих лиц (например, сторонних Интернет-провайдеров), но принимает все необходимые и возможные меры для устранения неблагоприятных последствий таких действий.

- 15.7. Исполнитель вправе, без предупреждения приостановить работу сервисов и серверов Заказчика из-за DDoS или других сетевых атак, по решению надзорных органов, решениям судов и иным законным основаниям, определяемым законодательством Российской Федерации, а так же для проведения планового обслуживания и в случае форс-мажорных обстоятельств.
- 15.8. Заказчик при использовании виртуального выделенного сервера не вправе совершать действия, которые могут повлечь:
- а) нарушение корректной работы оборудования и сетей, не принадлежащих Заказчику;
 - б) несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам, не принадлежащим Заказчику;
 - в) причинение или угрозу причинения убытков любым пользователям сети Интернет;
 - г) введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
 - д) уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
 - е) сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.
- 15.9. При наступлении определенных в п.15.8. настоящего Регламента событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.9.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального выделенного сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального выделенного сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.
- 15.10. Работа виртуального выделенного 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.

От имени Исполнителя:

Директор ООО «ИТ офисный сервис»



Д.Г. Подлевских