

РЕГЛАМЕНТ оказания услуг

Настоящий Регламент оказания Услуг описывает условия для Заказчиков Провайдера и представляет собой официальный документ.

1. Начало пользования Услугами

1.1. По общему правилу Провайдер начинает оказывать Услугу с момента осуществления оплаты Заказчиком в сроки, установленные п. 1.3 Регламента, а также в необходимых случаях с момента окончания проведения работ по подготовке к оказанию Услуг.

1.2. Провайдером могут оказываться дополнительные Услуги к основным Услугам, которые оплачиваются Заказчиком отдельно.

1.3. После получения Провайдером платы за Услугу и поступления Услуги в обработку, при наличии технической возможности, доступ к Услуге предоставляется в течение 1 часа – для Услуг типа «Виртуальный хостинг» и «Виртуальный сервер», в течение 24 часов – для Услуг типа «Выделенный сервер».

2. Особенности взаимоотношений сторон при выделении IP-адресов

2.1. При наличии технической возможности, по запросу Заказчика, последнему могут быть выделены дополнительные IP-адреса или подсети (смежные диапазоны) IP-адресов, оплата которых осуществляется в соответствии с Заказом на Услуги.

2.2. Для Услуг типа «Виртуальный хостинг» IP-адреса выделяются поштучно, но не более 256 единиц на одну виртуальную машину.

2.3. Для Услуг типа «Выделенный сервер» IP-адреса выделяются подсетями, на 4 IP-адреса (маска /30) или на 2 IP-адреса (маска /31). Дополнительные IP-адреса выделяются поштучно. При наличии технической возможности, по запросу Заказчика, основная подсеть может быть увеличена до 128 IP-адресов (маска /25).

2.4. Условия выделения IP-адресов Заказчику описаны в аккаунте и/или на Интернет-сайте Провайдера.

2.5. Для доменных имен сайтов Заказчика, размещенных на оборудовании на технической площадке Провайдера, последний может поддерживать primary и secondary DNS сервера.

2.6. При наличии технической возможности, по запросу Заказчика, Провайдером могут быть настроены специальные правила фильтрации трафика на межсетевых экранах Провайдера. Услуга оплачивается отдельно.

3. Зоны ответственности Провайдера и Заказчика:

3.1. Зоной ответственности Провайдера является программное и/или аппаратное обеспечение (физические серверы, сетевое и иное оборудование), разработанное и/или развернутое Провайдером, находящееся под управлением Провайдера, и используемое Провайдером для оказания Услуг. Гарантии Провайдера распространяются только на зону ответственности Провайдера.

3.2. В случае обнаружения Провайдером факта осуществления DDoS или иных сетевых атак на элементы инфраструктуры Провайдера, задействованные в оказании Услуг Заказчику, Провайдер имеет право ограничить доступ к указанным элементам инфраструктуры Провайдера на срок до 24 (Двадцати четырех) часов с обязательным уведомлением об этом Заказчика в Системе Провайдера.

3.3. В зоне ответственности Заказчика находятся установка, настройка и эксплуатация серверного, инфраструктурного, прикладного, программного обеспечения Заказчика; развертывание, настройка и эксплуатация средств информационной безопасности; развертывание, настройка и эксплуатация средств резервного копирования и восстановления данных.

4. Порядок оказания технической поддержки

4.1. Техническая поддержка:

4.1.1. Провайдер предоставляет технические консультации по вопросам, связанным с оказанием Услуг посредством общения (ведения переписки) с Заказчиком в электронной форме в Системе Провайдера.

4.1.2. Услуга технической поддержки включает в себя консультации по следующим вопросам: включение, выключение, перезагрузка сервера, переустановка ОС, первичные настройка и установка ПО.

4.1.3. Услуги, выходящие за рамки, указанные в п. 4.1.2, могут быть выполнены при наличии технической возможности, после предварительного согласования со специалистами Провайдера в электронной форме в Системе Провайдера. Указанные услуги могут оказываться за отдельную плату. Условия данного Соглашения не распространяются на скорость и качество выполнения указанных работ.

4.1.4. Услуга технической поддержки не включает в себя консультации по вопросам вопросы программирования, «веб-дизайна»; обучение Заказчика или его представителей навыкам работы в сети Интернет.

4.1.5. Провайдер обязуется принять технический запрос и известить Заказчика о об этом в течение 3 (трех) часов через Систему Провайдера.

4.2. Информационная поддержка.

4.2.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых Услугах, тарифных планах, правилах обработки обращений Заказчика и доменных именах.

4.2.2. Информационная поддержка осуществляется в рабочее время по телефону, средствами протоколов мгновенного обмена сообщениями на официальном сайте Провайдера (Live Chat), электронной почте, заявке, созданной в Системе Провайдера.

5. Приостановление оказания Услуг

5.1. Провайдер имеет право временно (до выяснения обстоятельств и принятия необходимых мер) приостановить оказание Услуг Заказчику, если:

5.1.1. Заказчик нарушает условия Публичной оферты (договора) и приложений к нему, в т.ч. положения настоящего Регламента. В указанных случаях возобновление оказания Услуг осуществляется по письменному заявлению Заказчика, содержащему информацию о принятых мерах по устранению данных нарушений и гарантии недопущения таких нарушений в будущем.

5.1.2. Заказчик нарушает обязательства по оплате Услуг Провайдера. Возобновление оказания Услуг Провайдером производится после совершения оплаты Заказчиком. Сроки приостановления Услуг определяются Публичной офертой или подписанным договором.

5.1.3. По иным причинам, предусмотренным Публичной офертой (договором), Приложениями к нему, Дополнительными соглашениями или законодательством РФ.

6. Ответственность Сторон

6.1. Кроме информации, опубликованной Провайдером на Интернет-сайте и/или в Системе Провайдера, Провайдер не поставляет и не контролирует информацию о Провайдере или Услугах в сети Интернет.

6.2. Заказчик самостоятельно обеспечивает защиту своих информационных ресурсов, Заказчик полностью ответственен за надежность такой защиты и за убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц.

6.3. Заказчик при использовании Услуг обязан самостоятельно принимать меры по защите авторских или иных исключительных прав на размещаемые ресурсы.

6.4. В случае, если по вине Провайдера возникла невозможность оказания услуг, то по заявлению Заказчика Провайдер предоставляет Заказчику компенсацию. Компенсация составляет не более 100 % ежемесячной стоимости Услуги, по которой наступила невозможность ее использования. Компенсация предоставляется в виде зачисления суммы на Лицевой счет Заказчика. Компенсация согласно данному пункту проводится только в том случае, если Заказчик своевременно оплатил Услуги Провайдера.

6.4.1. Для получения компенсации Заказчик создает заявку в Системе Провайдера в течение одного календарного месяца.

6.4.2. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если Услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий Договора и приложений к нему;
- наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- проведение запланированных и незапланированных технических работ, о которых в установленные данным соглашением сроки был уведомлен Заказчик.
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера.

6.4.3 В случае, если в результате нарушений условий Публичной оферты (договора) и Регламента и иных приложений, IP-адреса Заказчика попали в блок листы Провайдера и других организаций, борющихся со спамом и прочей нелегальной активностью в Интернет, то эти IP-адреса могут быть бессрочно заблокированы, при этом данные IP-адреса закрепляются за Заказчиком и подлежат полной оплате.

6.4.4 Стороны признают, что порядок возмещения ущерба, предусмотренный в настоящем Регламенте, полностью компенсирует потери Сторон.

7. Спецификации целевых уровней качества сервиса

7.1. Гарантированное время работы Услуги (uptime):

7.1.1. Провайдер гарантирует доступность Услуги не ниже 99,9% по итогам месяца. Показатель доступности Услуги не включает в себя время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, а также незапланированных работ, о которых Заказчиков уведомляют по электронной почте.

7.2. В случае проведения плановых профилактических работ Провайдером или другими организациями, о проведении которых Провайдеру стало известно, Провайдер обязан уведомить Заказчика об указанных работах не

менее, чем за 24 часа до начала проведения работ в Системе Провайдера, по электронной почте, сообщением на Интернет-сайт Провайдера.

7.3. При проведении профилактических работ Провайдер имеет право проводить миграцию услуг Пользователя на иное оборудование, если это вызвано технической необходимостью, в том числе в случаях планового или внепланового обслуживания узлов, перераспределения ресурсов, повышения отказоустойчивости либо устранения аварий. О предстоящем перемещении Провайдер уведомляет Пользователя заблаговременно. Если такое уведомление невозможно, Пользователь информируется после завершения работ. При миграции услуг на иное оборудование частота работы оборудования может измениться, при этом характеристики тарифа остаются без изменений.

7.4. Время реагирования:

7.4.1. В случае выхода из строя оборудования время реагирования составляет не более 24 часов с момента обнаружения проблемы.

7.4.2. Время реагирования начинается исчисляться с момента обращения Заказчика в Системе Провайдера до ответа представителя Провайдера в указанном обращении.

7.4.3. Замена оборудования, установленного Провайдером Заказчику в рамках оказания Услуг, производится Провайдером без дополнительной оплаты за исключением случаев, когда Заказчик не выполнял условия Публичной оферты (договора), настоящего регламента Регламента и иных положений, а также в случае иных виновных действий Заказчика. Провайдер имеет право временно установить другой тип оборудования на замену неисправному оборудованию, если это не ухудшает качества оказания Услуг Заказчику.

8. Программное обеспечение третьих лиц

8.1. При наличии технической возможности по запросу Заказчика оборудование может быть оснащено функциональными характеристиками, необходимыми для подключения, работы и управления программным обеспечением от сторонних разработчиков. Заказчик должен согласиться с лицензионными условиями соответствующих правообладателей перед тем, как начать использование такого программного обеспечения.

8.2. Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что:

8.2.1. Компания-правообладатель и её партнеры не несут юридической ответственности и не компенсируют потери, которые могут возникнуть в результате использования данной Службы. ;

8.2.2. Программное обеспечение не обладает свойствами отказоустойчивости.;

8.2.3. Программное обеспечение не рассчитано на эксплуатацию в условиях, где его неполадки могут вызвать летальные исходы, серьёзные травмы людей или значительный ущерб для физических объектов и окружающей среды.

8.2.4. Заказчик выражает согласие на передачу информации о своем наименовании и контактных данных (для юридических лиц) или персональных данных (для физических лиц) владельцу прав и/или связанным с ним

организациям.

8.2.5. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуги.

8.2.6. Привязка каждой Услуги к используемым Заказчиком ресурсам определяется условиями лицензирования конкретного программного обеспечения. Количество Услуг, необходимых для заказа, определяется характеристиками используемого Заказчиком оборудования Провайдера, количеством пользователей программным обеспечением и другими определенными Правообладателем условиями.

8.2.7. Провайдер обладает правом доступа к вычислительным системам Заказчика исключительно для проверки соблюдения лицензионных условий использования предоставляемого программного обеспечения. Заказчик не имеет права создавать препятствия для такого доступа, в том числе путем отключения или изменения учетных записей и паролей Провайдера, прав доступа, SSH-ключей; а также отключения или изменения настроек работы установленного Провайдером программного обеспечения. Провайдер может применять любое программное обеспечение для автоматизации процессов контроля;

8.2.8. Если иное не указано в лицензионном соглашении на конкретное программное обеспечение, Заказчику запрещается:

8.2.8.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право использования программного обеспечения;

8.2.8.2. копировать программное обеспечение и предоставлять его экземпляры иным лицам;

8.2.8.3. осуществлять переработку, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать программное обеспечение;

8.2.8.4. изменять структуру программного обеспечения и/или входящих в него компонентов (за исключением случаев, когда такие действия предусмотрены функционалом);

8.2.8.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, средства индивидуализации;

8.2.8.6. блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;

8.2.8.7. изменять или создавать какие-либо производные произведения на основе программного обеспечения или любого его элемента (включая аудиовизуальный ряд и исходный код), за исключением случаев, если это предусмотрено функционалом;

8.2.8.8. разделять программное обеспечение на составные части;

8.2.8.9. иным образом использовать программное обеспечение не по назначению или с нарушением действующего законодательства и объема предоставленных прав.

9. Ограничения при пользовании услугами

При использовании Услуг Заказчику запрещается:

9.1. Использование Услуг в любых целях, противоречащих законодательству, включая, но не ограничиваясь следующими: передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством; любые действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим нормативным актам, в том числе нарушение авторских прав; разглашение конфиденциальной государственной и/или коммерческой информации без разрешения на это владельца информации; нарушение экспортно-импортного законодательства; разжигание расовой, национальной и иной нетерпимости; распространение порнографии и пр.;

9.2. Использование Услуг для размещения систем, компонентов или элементов систем для обслуживания, расчета и эксплуатации цифровых валют (mining, майнинг, «добыча» криптовалют, распределённые платформы, создание новых блоков с возможностью получить вознаграждение в форме новых единиц и комиссионных сборов и др.).

9.3. Использование Услуг для создания или функционирования инфраструктуры, целью которой является:

- Соккрытие или подмена сетевых идентификаторов (IP-адресов, подсетей).
- Обход ограничений доступа (блокировок), установленных интернет-ресурсами, сетевыми операторами или регуляторами.
- Организация зашифрованных туннелей и частных сетей для публичного, коммерческого или иного распространения.

9.4. Под данное ограничение подпадают, в частности:

9.5. Технологии VPN (WireGuard, OpenVPN и др.), включая клиентское и серверное ПО.

9.6. Прокси-серверы, SOCKS и анонимайзеры любых типов.

9.7. Специализированные протоколы для обхода блокировок (Shadowsocks, VLESS, Hysteria и др.).

9.8. Инструменты обфускации и маскировки трафика (Cloak, Obfsproxy).

9.9. DNS-, ICMP-туннели и анонимизирующие сети (Tor, I2P).

9.10. Децентрализованные P2P-сети (ZeroTier, Tailscale).

9.11. Запрет действует Услуги, когда оборудование Провайдера используется как промежуточное или конечное звено в подобной инфраструктуре.

10. Направление уведомлений, порядок предъявления и рассмотрения претензий

10.1.1. Уведомления, извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются Сторонами друг другу следующим образом (если в тексте публичной оферты (договора) или Приложений не предусмотрено иное):

10.1.2. от Провайдера Заказчику — в электронной форме путем размещения в Системе Провайдера с дубликатом сообщения на e-mail адреса

Заказчика, указанные им в Системе Провайдера;

10.1.3.от Заказчика Провайдеру — в письменной форме посредством письма заказной почтой, в том числе в электронной форме путём размещения в Системе Провайдера.

10.2. Уведомления, извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы подлежат регистрации Провайдером в установленном порядке. Претензии принимаются в течение шести месяцев с момента неоказания, несвоевременного или ненадлежащего оказания Услуг. Письменные ответы на претензии Сторонами должны быть даны в 30 календарных дней с момента получения, если законодательством РФ установлены иные сроки.