

## **Предоставление виртуального выделенного сервера. Соглашение об уровне услуг**

**Панель управления учетной записью Абонента** - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Оператором Абоненту, поддержания актуальности контактной информации Абонента и предоставления Абонентом иной информации, необходимой Оператору для оказания услуг Абоненту. Доступ к странице учетной записи Абонента осуществляется по адресу <https://billing.ihor.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Абонента.

**Центр поддержки** (тикет-система) - система обмена сообщениями между Абонентом и Оператором путем передачи запросов через электронную форму, расположенную в Панели управления учетной записи Абонента.

**Учетная запись** - информация, предназначенная для идентификации Абонента в процессе оказания ему услуг. В качестве учетной информации Абонента выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Абонента (пароль) и номер договора Абонента.

**Лицевой счет Абонента** (баланс Абонента) - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Оператором и Абонентом. Лицевой счет Абонента увеличивается на сумму платежей, перечисленных Абонентом Оператору в счет авансирования услуг, оказываемых Оператором Абоненту, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Абонентом услуг.

**Центр обработки данных** (ЦОД, дата-центр) - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

**Виртуальный выделенный сервер** (VDS) - услуга по организации виртуального сервера и предоставлению его ресурсов в распоряжение Абонента на условиях настоящего Договора. Виртуальный сервер создаётся за счёт разделения на несколько частей ресурсов физического сервера, принадлежащего Оператору, с помощью специализированного программного обеспечения Оператора.

**СПАМ** - массовая рассылка электронных сообщений (преимущественно рекламного характера), осуществляемая с использованием электронной почты, ICQ, Skype и других протоколов и программных продуктов.

**ПО** - программное обеспечение.

**IP-адрес** - адрес устройства в сети Интернет.

**Автопродление** - это автоматическое продление действия услуги путем списания средств с лицевого счета Абонента.

### **1. Описание услуги**

1.1. Оператор оказывает Абоненту услуги по организации виртуального выделенного сервера и предоставлению его ресурсов в распоряжение Абонента (предоставление ограниченных ресурсов сервера Оператора), а Абонент обязуется оплачивать эти услуги на условиях, указанных в Договоре и настоящем Соглашении.

### **2. Заказ и начало предоставления услуги**

2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Абонентом самостоятельно в Панели управления учетной записью Абонента.

2.2. По желанию, Абонент может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Оператора.

2.3. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Оператором при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Абонента.

### **3. Особенности оказания услуги**

#### **3.1. Порядок оказания услуги**

3.1.1. При условии наличия технической возможности в течение 1 (одного) рабочего дня с момента заказа услуги в Панели управления учетной записью Абонента и списания с Лицевого счета авансового платежа, виртуальный выделенный сервер будет установлен и настроен на оборудовании Оператора, расположенном дата-центре Оператора, обеспеченной постоянным подключением к локальной сети Оператора. Перед установкой сервера, Оператор при необходимости связывается с Абонентом для уточнения деталей заказа. По факту установки виртуального выделенного сервера и начала оказания услуги на электронный адрес Абонента и/или через Центр поддержки, будет выслано уведомление с указанием необходимых данных для начала работы с сервером.

3.1.2. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги в соответствии с настоящим Соглашением, Оператор обязан уведомить Абонента, отправив сообщение на электронный адрес Абонента и/или через Центр поддержки с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, указанный в п.п. 3.1.1., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

3.1.3. Абонент может выбрать для установки на VDS, а Оператор устанавливает операционную систему из числа имеющихся в наличии у Оператора систем со свободно распространяемой лицензией. Выбор операционной системы производится в Панели управления учётной записью Абонента при заказе услуги. При желании Абонента установить иную ОС, он может написать запрос через Центр поддержки с предоставлением прямой ссылки для загрузки ISO образа. При этом техническая поддержка подключит этот образ для самостоятельной установки Абонентом. При установке операционной системы Microsoft Windows Server, Абонент дополнительно может приобрести у Оператора лицензию на её использование.

3.1.4. Установка и настройка операционной системы включает следующие пункты:

- Разбиение жесткого диска на разделы;
- Форматирование разделов;
- Установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
- Настройка сетевого интерфейса (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
- Задание пароля для администратора системы;
- Настройка средств удаленного управления сервером (SSH или RDP).

3.1.5. Сервер, на котором оказывается услуга собирается и комплектуется Оператором, все неоговоренные в данном Соглашении, но необходимые составные части сервера выбираются на усмотрение Оператора.

3.1.6. Виртуальный выделенный сервер подключается, на скорости 100 Мбит/сек.

3.1.7. Период тарификации/автопродления услуги составляет раз в сутки/месяц/три месяца/6 месяцев/12 месяцев в соответствии с тарифами, указанными на сайте Оператора. Списания с баланса Абонента осуществляются один раз в сутки/месяц/три месяца/6 месяцев/12 месяцев.

3.1.8. Переход на другой тарифный план может осуществляться Абонентом путём обращения через Центр поддержки. При изменении тарифного плана в сторону увеличения или уменьшения происходит перерасчёт времени действия услуги пропорционально ценовой разницы в тарифах.

Тарифный план может быть заменен как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения стоимости. Замена тарифного плана в сторону увеличения стоимости может осуществляться любое количество раз в сутки. Замена тарифного плана в сторону уменьшения стоимости можно осуществлять не чаще одного раза в сутки.

### **3.2. Порядок программной эксплуатации оборудования**

3.2.1. Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном оборудовании соответствующее программное обеспечение.

3.2.2. При использовании Абонентом оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Абонент должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Оператор может потребовать от Абонента предоставить копии упомянутых документов.

### **3.3. Требования по защите информации**

3.3.1. Абонент обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в работе оборудования специализированного программного обеспечения, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.

3.3.2. Абонент обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Оператором ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Абонент должен не допускать на используемом оборудовании Оператора следующих ситуаций:

- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Абонента;
- программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
- с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с сервера исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- на сервере присутствуют вредоносные программы;

- на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации;
- на сервере присутствует ПО для различного рода сетевых атак (DoS, DDoS, bruteforce и т.п.).

3.3.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и VDS, выделенных Абоненту, при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нём информации. Оператор обязан извещать Абонента об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Абонент обязан принимать меры к их устранению.

3.3.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Абоненту) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Оператор имеет право заблокировать использование оборудования Оператора, используемого Абонентом, или отдельных сервисов или ресурсов Абонента, нарушающих требования безопасности.

3.3.5. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно приостановить оказание услуг в случаях:

- если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора или третьих лиц;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать информацию (спам), содержащую рекламу, без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота;
- распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, или ущемляет права третьих лиц;
- опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
- рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
- фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- если Оператор получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.3.6. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

3.3.7. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Оператором.

3.3.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в пп. 3.3.5, 3.3.10 и 4.5., не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

3.3.9. Абонент несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего Виртуального выделенного сервера и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

3.3.10. Абонент принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Оператора.

3.3.11. Оператор вправе фильтровать входящий к Абоненту трафик или заблокировать (отправить в blackhole) выделенный Абоненту IP-адрес, при выявлении входящего паразитного трафика (DoS- или DDoS-атак) свыше 9 (девять) Гбит/сек. Через 1 (один) час после блокировки IP-адреса

инициируется его разблокировка. Если в результате разблокировки будет выявлено, что атака не прекратилась, то IP-адрес блокируется еще на 6 (шесть) часов. Если через 6 (шесть) часов после второй блокировки атака еще не прекращается, то IP-адрес блокируется еще на 24 (двадцать четыре) часа. Дальнейшие действия согласовываются с Абонентом. Также по согласованию с Абонентом могут быть предприняты иные способы противодействия атаке.

3.3.12. В случае вирусной активности или активности ботнет-сетей, использующих уязвимости и/или организующих атаки на сервисы любого из Абонентов Оператора, с целью сохранения возможности оперативного реагирования на возможную угрозу Оператор оставляет за собой право фильтрации подобного трафика без предварительного оповещения Абонентов.

#### **3.4. Подключение дополнительных услуг**

3.4.1. По желанию, Абонент может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Оператора.

3.4.2. При условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа дополнительной услуги в Панели управления учетной записью Абонента и списания с Лицевого счета авансового платежа, дополнительные услуги будут активированы.

3.4.3. В случае отсутствия технической возможности оказания дополнительных услуг в рамках настоящего Соглашения, Оператор обязан уведомить Абонента, отправив сообщение на электронный адрес Абонента и/или через Центр поддержки с указанием причин, по которым дополнительные услуги не могут быть оказаны в срок, указанный в п.п. 3.4.2., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

3.4.4. При заказе дополнительной услуги «Дополнительный IP-адрес», Оператор вправе запросить у Абонента, а Абонент обязан указать цель и план использования адресов. Запрещается использовать IP-адреса для незаконной деятельности: рассылки нежелательных сообщений, злоупотребления поисковой оптимизацией, в качестве VPN-шлюзов для нелегальных сайтов и т.д. При выявлении нарушения условий использования IP-адресов, компания оставляет за собой право на отключение услуги и отказ от дальнейшего сотрудничества.

#### **4. Оказание услуги**

4.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.

4.2. Абонент и Оператор имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.

4.3. Абонент может пользоваться всеми ресурсами и возможностями глобальной сети Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления услуг, с ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящем Соглашении и/или в действующем законодательстве РФ.

4.4. Учитывая, что Интернет распространен во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Оператор настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в сети Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Оператор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Абонента.

4.5. Если при заказе и оплате услуги, основной или дополнительной, Абонент не предоставил требуемую информацию (через запрос в Центр поддержки), необходимую для подключения этой

услуги, Оператор вправе не ранее, чем через месяц аннулировать заказанную услугу и вернуть средства на баланс Абонента.

## **5. Окончание предоставления услуги**

5.1. О предстоящем отключении услуги Абонент информируется заранее. Все уведомления направляются Абоненту автоматически через Центр поддержки и/или по электронной почте.

5.2. Если при заказе услуг не был активирован сервис автопродления и Абонент не продлил действие услуги вручную, то услуга может быть отключена автоматически.

5.3. Если при заказе услуг был активирован сервис автопродления, но на лицевом счете Абонента недостаточно средств на продление услуг, то Абоненту будут приходить уведомления о недостаточности средств для продления услуг (через тикет-систему и/или на адрес электронной почты Абонента) три раза в течение 15-ти календарных дней, предшествующих окончанию текущего периода действия услуги.

5.4. Если сервис автопродления активирован и средств на Лицевом счете Абонента достаточно для продления услуг, то уведомления указанные в п.5.3. отсылаться не будут.

5.5. По истечении оплаченного периода отключение услуг происходит автоматически. Оператор отправляет Абоненту уведомление через тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги отключены.

5.6. Абонент может продолжить использование отключенных услуг, при условии поступления оплаты и платного продления услуги до её удаления Оператором. Для оплаты необходимо пополнить баланс Абонента, а сумма пополнения должна быть достаточной для продления срока действия услуги. При наличии задолженности Абонента по оплате других ранее использованных ресурсов Оператора/оказанных или оказываемых услуг Абоненту, сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса в первую очередь в счёт погашения этой задолженности. Поэтому для включения отключенной услуги сумма аванса должна включать в себя не только стоимость продления услуги, но и сумму ранее возникшей задолженности.

5.7. Оператор вправе удалить Виртуальный выделенный сервер и все хранящиеся на нём файлы Абонента, хранящиеся на оборудовании Оператора, выделенного для Абонента, после чего использовать данное оборудование для оказания услуг третьему лицу:

- В момент окончания тестового (бесплатного) периода пользования Абонентом соответствующим Виртуальным выделенным сервером, если Абонент не продлил данную Услугу на платной основе;
- На следующие календарные сутки с момента остановки действия соответствующей Услуги, если услуга не продлена Абонентом на платной основе.

Удаление данных производится без возможности восстановления. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

5.8. Отключение дополнительных услуг аналогично отключению основной услуги описанному в п.5.

5.9. В случае отказа Абонентом от услуг до истечения оплаченного периода, Абонент вправе обратиться к Оператору через тикет-систему для возврата неиспользованных средств на Лицевой счет Абонента (на баланс Абонента).

## 6. Гарантии и компенсации

Таблица No 1. Недоступность выделенных Оператором Абоненту ресурсов вследствие сбоев инфраструктуры в зоне ответственности Оператора

% (процент) работоспособности за месяц*	99,98%
---	--------

Доступность услуги	Суммарное время недоступности	Компенсация со стороны Оператора в пользу Абонента
От 100% до 99.98%	до 8 минут 38 секунд в месяц	Не компенсируется
от 99.98%	от 8 минут 38 секунд в месяц	За каждые 30 минут компенсируемой недоступности услуги на баланс Абонента возвращается 0.5% месячных списаний с баланса Абонента по данной услуге (вплоть до 100% списаний)

6.1. Недоступность услуги (даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки обращения в службу поддержки Оператора и моментом завершения восстановительных работ Оператором. Соглашение определяет следующие виды недоступности:

### *Компенсируемая*

недоступность ресурсов Оператора, выделенных Абоненту, вследствие сбоя инфраструктуры Оператора. Данный вид недоступности услуги компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время недоступности услуги вследствие сбоя у Оператора. К ним относятся: процессорные ядра, оперативная память, устройства долговременного хранения данных, используемые оборудованием, на котором располагаются выделенные Абоненту ресурсы.

### *Некомпенсируемая*

недоступность управляющей прослойки (полная невозможность выполнения каких-либо действий с проектами через панель управления учётной записью Абонента, а также с помощью внешних панелей управления, полная невозможность выполнения операций через API).

6.2. Компенсация определяется как сумма денежных средств, перечисляемых Оператором исключительно на баланс Абонента в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей №1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии тикета о недоступности услуги (даунтайме) и требования об осуществлении компенсации. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.

По договорённости с Абонентом Оператор может предоставить компенсацию в виде увеличения времени действия оплаченной услуги.

6.3. Если Оператор располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Абонентом, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон посредством тикет-системы. В случае отсутствия тикета и собственных данных Оператора о начале даунтайма, услуга считается доступной и компенсация не выплачивается.

6.4. Учёт ведётся раздельно для каждого виртуального выделенного сервера. Точность учёта даунтайма составляет не менее 1 минуты. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма. При учёте даунтайма в рабочее время используется ограничение для рабочего времени, при учёте даунтайма во внерабочее время учитывается сумма времени даунтайма в рабочее и нерабочее время.

6.5. Не подлежит компенсации даунтайм, определенный п. 6.1 как некомпенсируемый, а также время недоступности услуги, связанное с проведением профилактических работ. Максимальная длительность отключения на профилактические работы для каждого выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера во время профилактических работ составляет не более 5 часов в квартал. Уведомление о проведении профилактических работ направляется посредством тикет-системы или электронной почты не позднее 3 (трех) рабочих дней до предполагаемой даты проведения работ.

6.6. Не подлежат компенсации

- сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны работоспособности виртуального выделенного сервера (без учёта установленного на нём ПО) и предоставленного канала связи, а также вызванные действиями Абонента, повлекшие за собой недоступность услуги;
- действия третьих лиц;
- приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенная выгода;
- моральный вред;
- ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

6.7. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Оператор уведомляет об этом Абонента посредством тикет-системы.

**Утверждаю**

Управляющий ООО "Айхор Хостинг"

индивидуальный предприниматель \_\_\_\_\_ Богданов Ю.А.

**1.04.2019**

м.п.