

Регламент 1-1
к Договору об оказании услуг
Введено в действие 01 января 2012 г.

Регламент оказания услуги виртуальный сервер (VPS)

1 Общие положения

- 1.1 Исполнитель действует на основании и в соответствии с Лицензиями Федеральной службы по надзору в сфере связи № 940048 от 07.12.2011 на предоставление телематических услуг связи.
- 1.2 Исполнитель оказывает услуги Заказчику, заключившему с Исполнителем Договор об оказании услуг.
- 1.3 Все предоставленные Заказчиком при заключении договора с Исполнителем сведения должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг.

Исполнитель, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, вправе в течение всего срока действия договора запросить дополнительные сведения и(или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется Заказчику на контактный адрес его электронной почты. В случае не предоставления Заказчиком дополнительных сведений и(или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, Исполнитель вправе:

- 1.3.1 отклонить заявку Заказчика на новую услугу;
- 1.3.2 приостановить оказание услуг Заказчику (**заблокировать услуги, в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента**);
- 1.3.3 отклонить заявку Заказчика на продление срока действия услуги.

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3 (трех) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенной информации.

В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, услуги Заказчика могут быть аннулированы.

- 1.4 Заказчик и Исполнитель признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им в договоре, иных документах адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовые адреса Заказчика. Исполнитель и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.
- 1.5 Заказчик обязуется соблюдать требования документа «**Условия пользования услугами**», опубликованного на web-сервере Исполнителя по адресу <http://support.sys->

admin.su/viewtopic.php?f=87&t=7629. Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя. При этом, Исполнитель в своих действиях руководствуется положениями документа «Условия пользования услугами» и гарантирует Заказчику минимизацию таких негативных последствий.

- 1.6 Заказ услуги VPS является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.
- 1.7 Услуга виртуального сервера считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком адреса.
- 1.8 Услуга продления виртуального сервера считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком адреса.
- 1.9 О факте оказания услуги Исполнитель уведомляет Заказчика электронным письмом на контактный адрес электронной почты Заказчика. Если мотивированные возражения от Заказчика, изложенные им в простой письменной форме и направленные почтовой связью, не поступили в адрес Исполнителя в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Исполнителем указанного выше электронного письма, услуга, оказанная Заказчику Исполнителем, считается принятой Заказчиком.
- 1.10 Описание тарифов на услугу VPS опубликовано на web-сервере Исполнителя по адресу <http://support.sys-admin.su/viewtopic.php?f=87&t=7630>. Описание сервисов, входящих в услугу VPS, опубликовано по адресу <http://support.sys-admin.su/viewtopic.php?f=87&t=7633>.
- 1.11 Период времени, в течение которого у Заказчика возможны перерывы в работе VPS по вине Исполнителя, не может превышать 2 (двух) часов в месяц.
- 1.12 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.
- 1.13 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 Заказ услуги VPS. Исполнение заказа

2.1 Заказ услуги VPS

- 2.1.1 Заказ услуги осуществляется Заказчиком по электронной почте или письмом в простой письменной форме на адрес Исполнителя.
- 2.1.2 При формировании заказа на услугу Заказчик самостоятельно выбирает параметры услуги.
- 2.1.3 Если после оказания услуги VPS Заказчик внёс изменения в настройки операционной системы (OS) в результате которых услуга стала не доступной Заказчику, Заказчик обязан заказать услуги «Системный администратор» для восстановления работоспособности OS или заказать услугу «Восстановление

мгновенного снимка» по действующим тарифам.

- 2.1.4 Заказчик может аннулировать (отменить) заказ на услугу VPS уведомив Исполнителя, не менее чем за 24 часа до начала исполнения заказа.

2.2 Исполнение заказа

- 2.2.1 Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Заказчика денежной суммы на лицевом счете договора, достаточной для оплаты всех услуг в заказе. Не исполненные в течение 3 (трех) дней заказы удаляются Исполнителем.

- 2.2.2 Заказы на оказание новых услуг исполняются в порядке их поступления к Исполнителю. Очередность исполнения заказов на новые услуги можно изменить уведомив Исполнителя по электронной почте до начала их исполнения.

- 2.2.3 После оказания услуги Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте на указанные в договоре адреса сообщение с информацией, необходимой для управления VPS (имена и адреса для доступа). Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может изменить стандартными средствами для заказанной ОС.

3 Доступ Заказчика к услуге VPS

- 3.1 Заказчик вправе выключить услугу VPS до окончания срока ее действия, при этом Исполнитель производит полную блокировку услуги VPS в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента. При выключении Заказчиком услуги VPS срок действия услуги не изменяется, денежные средства не возвращаются. Выключение услуги производится Заказчиком по электронной почте, в адрес Исполнителя.

4 Продление действия услуги VPS

- 4.1 Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги VPS подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с лицевого счета договора. Списание денежных средств с лицевого счета договора производится в соответствии с п.7 настоящего Регламента.
- 4.2 Отказаться от продления действия услуги хостинга Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление. Отказ от продления осуществляется по электронной почте в адрес Исполнителя.

Вернуть согласие на продление Заказчик может в любое время, но не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента окончания действия услуги.

5 Порядок продления действия услуги VPS

- 5.1 Заказ на продление действия услуги VPS автоматически формируется Исполнителем за 2 (два) месяца до окончания срока действия услуги.
- 5.2 Исполнитель, не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до окончания срока действия услуги VPS, направляет Заказчику уведомление о необходимости продления действия услуги. Уведомление направляется по электронной почте на указанные в договоре адреса.
- 5.3 Продление действия услуги VPS производится Исполнителем при наличии денежной суммы на лицевом 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 лицевом счете договора производится в порядке, установленном Заказчиком.
- 5.4 Если действие услуги VPS не продлено Заказчиком, то после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги VPS в соответствии с условиями п.8.1 настоящего Регламента.

В случае продления Заказчиком действия услуги VPS в течение 30 (тридцати) календарных дней

с момента окончания срока действия услуги Исполнитель снимает блокировку услуги в течение 1 (одного) часа с момента поступления оплаты за продление на лицевой счет договора Заказчика, при условии отсутствия отказа Заказчика от продления. В таком случае срок действия услуги на следующий период исчисляется со дня продления услуги.

5.5 Если действие услуги VPS не продлено Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика и произведенные Заказчиком при пользовании услугой настройки сервисов.

5.6 Если параметры услуги VPS на следующий период не установлены Заказчиком в заказе на продление услуги (в соответствии с п.6 настоящего Регламента), то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.

5.7 При наличии у Заказчика заказов на продление действия нескольких услуг хостинга, такие заказы исполняются в том порядке, в котором заканчивается срок действия услуг.

6 Изменение параметров услуги VPS

6.1 Срок действия услуги VPS может быть изменен только при продлении действия услуги. Для его изменения Заказчику следует в любое время до продления действия услуги указать в заказе на продление иной срок действия услуги на следующий период и направить Заказчику уведомление о необходимости изменения срока действия услуги. Уведомление направляется по электронной почте на указанные в договоре адреса.

6.2 Тариф может быть изменен как в течение срока действия услуги VPS, так и при продлении действия услуги на следующий период.

6.3 Смена тарифа в течение срока действия услуги VPS.

6.4 В течение срока действия услуги тариф может быть изменен только на тариф с большей стоимостью, при этом срок действия услуги не меняется.

6.5 Смена тарифа в течение срока действия услуги производится путем заказа услуги «Смена тарифа», который осуществляется Заказчиком методом отправки заявки по каналам связи в сторону Исполнителя:

6.5.1 Стоимость услуги в течении месяца в котором произошла смена тарифа исчисляется по новому тарифу.

6.5.2 Если при заказе услуги «Смена тарифа» на личном счете договора Заказчика нет достаточной для оплаты услуги денежной суммы, то стоимость услуги будет пересчитываться ежедневно в соответствии с приведенной в п.6.3.3 формулой расчета, до момента, когда денежная сумма на личном счете договора Заказчика будет достаточной для оказания услуги Заказчику, и услуга будет оказана.

6.5.3 Исполнитель, при необходимости, после исполнения заказа направляет Заказчику по электронной почте сообщение с информацией по услуге (имена и адреса для доступа). Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может изменить при помощи Панели управления.

6.5.4 Заказы на услугу «Смена тарифа», не исполненные до конца текущего срока действия услуги VPS, аннулируются Исполнителем.

6.5.5 После оказания услуги «Смена тарифа» Исполнитель автоматически устанавливает в заказе на продление действия услуги VPS на следующий период тариф, действующий после изменения. Заказчик может установить в заказе на продление действия услуги VPS иной тариф, в соответствии с п.6.4 настоящего Регламента.

6.6 Смена тарифа при продлении действия услуги VPS на следующий период

6.6.1 Для изменения тарифа при продлении действия услуги хостинга Заказчику следует в любое время до продления срока действия услуги указать в заказе на продление услуги иной тариф на следующий период.

6.6.2 В случае смены тарифа на тариф с большей стоимостью Исполнитель, при необходимости, после исполнения заказа направляет Заказчику по электронной

почте сообщение с информацией по услуге (имена и адреса для доступа). Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может изменить при помощи Панели управления.

6.6.3 В случае смены тарифа **на тариф с меньшей стоимостью** Исполнитель, после продления действия услуги VPS, производит сравнение ресурсов, потребляемых VPS Заказчика, с ресурсами, предусмотренными выбранным Заказчиком тарифом с меньшей стоимостью. Если VPS Заказчика использует ресурсов больше, чем предусмотрено выбранным Заказчиком тарифом, то Исполнитель оповещает об этом Заказчика по указанным в договоре адресам электронной почты, после чего производит блокировку VPS Заказчика в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента. Блокировка снимается Исполнителем в течение 2 (двух) часов после того, как Заказчик приведет в соответствие выбранному тарифу количество потребляемых ресурсов.

7 Оплата

7.1 Стоимость услуг Исполнителя определена в Договоре об оказании услуг.

7.2 Исполнитель учитывает информацию о платежах Заказчика, а также потребленных Заказчиком услугах, на лицевом счете договора Заказчика. Перечисленные Заказчиком денежные средства считаются зачисленными на лицевой счет его договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж.

7.3 Выставление счета для зачисления денежных средств на лицевой счет договора Заказчика

7.4 Счет на оплату формируется Исполнителем после получения запроса Заказчика на формирование счета. Такой запрос осуществляется путем направления на электронный адрес Исполнителя запроса на Оригинал счета и направляется Заказчику по почте при наличии у Заказчика договора с Исполнителем.

7.5 Блокирование денежных средств на лицевом счете договора Заказчика для продления действия услуги VPS 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 VPS производится не ранее чем за 1 (один) календарный день до окончания срока действия услуги в случае отсутствия отказа Заказчика от продления.

7.6 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.

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

8 Особые условия предоставления услуги VPS

8.1 В случаях нарушения Заказчиком обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, и иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную или частичную блокировку услуги, о чем Заказчик уведомляется по указанным в договоре адресам электронной почты. При блокировке услуги VPS срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.

Под **блокировкой услуги VPS** понимается полное или частичное прекращение доступа Заказчика к сервисам и ресурсам, предоставленным Заказчику в рамках услуги VPS.

8.2 При превышении трафика в 1Гб. Исполнитель вправе выставить Заказчику счет на компенсацию перерасходованного трафика. Счет за превышение трафика направляется Заказчику по указанным в договоре адресам электронной почты. Заказчик вправе потребовать подтверждения перерасхода трафика. Исполнитель обязан в срок не более 10 (десяти) дней предоставить запрошенную информацию

Заказчику по указанным в договоре адресам электронной почты. Заказчик обязан погасить задолженность не позднее 15 дней с момента выставления счета. В случае не погашения задолженности Исполнитель может частично или полностью заблокировать доступ Заказчика к услуге VPS.

9 Функционирование программного обеспечения

9.1 Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках услуги VPS программного обеспечения с программным обеспечением, разработанным Заказчиком или третьими лицами. Такое программное обеспечение может быть установлено и эксплуатироваться Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.

10 Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения

10.1 Заказчик не вправе использовать VPS с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, 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 <https://support.sys-admin.ru/viewtopic.php?f=87&t=7656>

10.2 Ограничения на информационный шум (спам)

Заказчик не вправе использовать VPS 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;

10.3 При наступлении определенных в пунктах 10.1, 10.2 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы VPS Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа VPS может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

10.4 В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.

11 Обеспечение информационной безопасности и целостности данных

11.1 Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к своим информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.

11.2 Исполнитель обеспечивает резервное копирование информации Заказчика,

размещенной на мощностях Исполнителя, за исключением информации, размещенной в почтовых ящиках Заказчика, с целью ее восстановления в случае утери.

11.3 Восстановление информации Заказчика в случае ее утери

11.3.1 В случае утери по вине Исполнителя информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение не более чем 12 часов с момента обнаружения Исполнителем такой утери информации.

11.3.2 В случае утери по вине Заказчика информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель восстанавливает утерянную информацию в течение 48 часов с момента обращения Заказчика в адрес Исполнителя по электронной почте, при условии, что Заказчик обратился к Исполнителю в течение 7 (семи) календарных дней с момента утери информации, включая день утери.

11.4 Заказчик, при использовании VPS, 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 Интернета;
- 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.

11.5 При наступлении определенных в п.11.4 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы VPS Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа VPS может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

11.6 Работа VPS 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.