## *Порядок предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера*

**Термины и определения**

**Black-list (черный список)** — блокировка IP адреса сервера, либо email адреса Пользователя, на определенных ресурсах в сети Интернет в связи с нарушением Пользователем правил.

**DDoS** — распределённая атака на отказ в обслуживании.

**IP (Internet Protocol)** — маршрутизируемый сетевой протокол, протокол сетевого уровня семейства TCP/IP.

**IP-сеть** — диапазон IP адресов.

**Root-доступ** — доступ Заказчика к серверу на уровне суперпользователя root, который используется в Unix системах.

**Аккаунт (учётная запись)** — запись, содержащая сведения, необходимые для идентификации Заказчика при подключении к системе, информацию для авторизации и учёта.

**Аптайм** — время непрерывной работы сервера с момента загрузки и до момента прекращения работы (зависания, перезагрузки, выключения, прекращения работы анализируемого приложения).

**Биллинг-система, Личный кабинет** или **Биллинг-кабинет** — автоматизированная система учёта предоставленных Услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты. Биллинг-система Исполнителя расположена по адресу: https://bill2fast.com/.

**Виртуальный выделенный сервер VPS/VDS (Virtual Private Server/Virtual Dedicated Server)** — вид хостинга, при котором физический сервер разделяется на несколько так называемых виртуальных выделенных серверов, которые в свою очередь предоставляются Заказчику в аренду.

**Выделенный сервер** — вид хостинга, при котором Заказчику целиком предоставляется отдельный физический сервер.

**Дата-центр** — специализированное помещение или здание для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет; также понимается как сторонняя(ии) Компания(и) (третье лицо), предоставляющая услуги Исполнителю, кроме случаев, когда Заказчик использует собственный Дата-центр Исполнителя.

**Исчисление сроков** — все сроки для целей Договора определяются по Московскому времени. Рабочие дни определяются в соответствии с официальным календарем пятидневной рабочей недели с выходными днями в субботу и воскресенье. Для определения времени событий используются показания времени, хранимые биллинг-системой.

**Контент** — любое информационное наполнение информационного ресурса.

**Лицевой счет** или **Баланс**— внутренний лицевой счет в биллинг-системе, отображающий в российских рублях денежные средства Заказчика, внесенные на лицевой счет/баланс посредством оплаты счета на пополнение баланса. Денежные средства с лицевого счета/баланса Заказчика могут быть использованы для оплаты Услуг.

**Операционная система (ОС)** — комплекс управляющих и обрабатывающих программ, которые, с одной стороны, выступают как интерфейс между устройствами вычислительной системы и прикладными программами, а с другой стороны — предназначены для управления устройствами, управления вычислительными процессами, эффективного распределения вычислительных ресурсов между вычислительными процессами и организации надёжных вычислений.

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

**Панель управления** — программное обеспечение для удалённого администрирования веб-сервера через браузер.

**Программное обеспечение (ПО)** — совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ.

**Расчетная единица** — единица тарификации услуг; курс расчетной единицы по отношению к рублю определяется Исполнителем и публикуется на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/payment_methods

**Расчетный период** — 30 (Тридцать) календарных дней с момента активации Услуги.

**Сайт Исполнителя** — совокупность информационных ресурсов Исполнителя, доступных через сеть Интернет. сайт Исполнителя расположен по адресу: https://www.fastvps.ru/.

**Сервер** — аппаратное обеспечение, выделенное и/или специализированное для выполнения на нем сервисного программного обеспечения.

**Скан сети (сканирование портов)** — перебор большого числа узлов (из одной или разных подсетей) с целью поиска доступных машин и последующей попытки подключения к одному или нескольким портам.

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

**Тикет** - письменное сообщение, а также лента переписки Заказчика с Исполнителем в биллинг-системе.

**Трафик** — объём информации, передаваемой по сети за определенный период времени.

**Услуги** — услуги или работы, оказываемые (выполняемые) Исполнителем в рамках Договора.

**Хост-машина/нода** — платформа, на которой расположено некое количество виртуальных машин (VPS, VDS).

**1. Права и обязанности сторон**

**1.1. Исполнитель обязуется:**

1.1.1. Оказывать Заказчику Услуги, соответствующие по качеству действующим стандартам, техническим нормам и правилам, лицензиям, условиям Договора предоставления услуг аренды выделенного и/или виртуального выделенного сервера (далее-Договор) и Приложениям к нему двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения профилактических и/или регламентных работ.

1.1.2. Предоставить Заказчику доступ к Услуге, после выполнения регламентных технических и организационных процедур в рамках Договора и оплаты Заказчиком счета за Услугу согласно выбранному тарифному плану за весь расчетный период.

1.1.3. Извещать Заказчика об изменениях условий Договора, приложений к нему и тарифов не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу через электронную тикет-систему, размещенную по адресу https://bill2fast.com/, а также путем отправки уведомлений об изменениях по контактной электронной почте, указанной Заказчиком в Личном кабинете биллинг-ситемы Исполнителя.

1.1.4. Предоставить Заказчику возможность получения консультаций посредством тикет-системы. Исполнитель предоставляет техническую поддержку Заказчику в рамках установленного регламента. (Приложение № 4 к Договору)

1.1.5. Предоставлять информацию о тарифах (тарифных планах) для оплаты Услуг, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания), об оказываемых Услугах и обо всех изменениях, связанных с предоставлением Услуг Исполнителем путем размещения информации на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/.

1.1.6. Предоставлять Заказчику информацию о состоянии его лицевого счета в его личном биллинг-кабинете или посредством тикет-системы.

1.1.7. Принимать от Заказчика посредством тикет-системы информацию о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

1.1.8. Обеспечить соблюдение тайны связи. Сведения о Заказчике, ставшие известными Исполнителю при исполнении им Договора, могут передаваться третьим лицам только с письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**1.2. Исполнитель вправе:**

1.2.1. Пересмотреть условия предоставления Услуг по Договору, приложений к нему и тарифов с обязательным извещением Заказчика через электронную тикет-систему, а также по контактной электронной почте, указанной Заказчиком в Личном кабинете биллинг-ситемы Исполнителя.

1.2.2. Изменять курс расчетной единицы в одностороннем порядке путем опубликования информации на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/payment_methods и уведомления Заказчика через тикет-систему и по контактной электронной почте.

1.2.3. Приостановить сервисы и серверы Заказчика:

- для проведения планового обслуживания оборудования;
- из-за DDoS или других сетевых атак;
- в результате стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств;
- в случае использования оборудования и сервиса Исполнителя Заказчиком в незаконных целях;
- при нарушении Заказчиком правил технической эксплуатации оборудования;
- при отсутствии оплаты Услуг Заказчиком в установленные в Договоре сроки;
- в случае создания повышенной нагрузки на сетевую и другие инфраструктуры Исполнителя;
- в случае непринятия Заказчиком мер по поступившей жалобе в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления жалобы.

1.2.4. Взимать дополнительные платежи за дополнительные услуги. Перечень дополнительных услуг размещен в Приложении №3 к Договору по адресу https://fastvps.ru/support/agreement

1.2.5. Изымать неиспользуемые Заказчиком дополнительные IP адреса, а также в случае использования IP адресов не по назначению, указанному в заявке на получение. Оплата за установку и использование IP не возвращается.

1.2.6. Заменять комплектующие выделенных серверов на аналогичные по характеристикам модели или лучше, без предварительного уведомления Заказчика.

1.2.7 Запрашивать дополнительные сведения о Заказчике либо подтверждение сведений в случае возникновения сомнений в достоверности данных в течение всего срока действия Договора путем направления запроса через электронную тикет-систему и на контактный электронный адрес Заказчика. В случае непредоставления запрашиваемых данных в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления запроса Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг, отменить заказ на новую услугу, либо отклонить заявку Заказчика на продление срока предоставления Услуги. Данные ограничения могут быть сняты в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Исполнителем запрашиваемой информации. В случае, если Заказчик не предоставляет необходимую информацию в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента запроса информации Исполнителем, Исполнитель вправе расторгнуть Договор.

1.2.8. В зависимости от потребностей Заказчика рекомендовать ему переход на другой тариф либо подключение дополнительных опций.

1.2.9. Размещать логотип, фирменное наименование или товарный знак Заказчика на сайте Исполнителя (в блоке клиентов, с прямой ссылкой на сайт Заказчика), в портфолио, на иных площадках, где присутствует Исполнитель (соцсети, рейтинги, каталоги, рекламные буклеты и проч.). Для получения

указанных материалов Исполнитель имеет право использовать открытые источники. Заказчик имеет право предоставить скорректированные или обновленные материалы по своему усмотрению. Размещение логотипа, фирменного наименования или товарного знака не является рекламной информацией Услуг Заказчика.

1.2.10. Устанавливать специализированное ПО на сервер Заказчика для диагностики состояния дисковой системы и предупреждения ее отказов. При этом никакой конфиденциальной информации, кроме состояния дисков, не передается. Мониторинг осуществляется с помощью ПО с открытым кодом, с которым можно ознакомиться здесь: https://github.com/FastVPSEestiOu/storage-system-monitoring. Также для диагностики аппаратных проблем может быть включена подсистема Linux Kernel Netconsole, передающая по сети сообщения о состоянии оборудования на удаленный сервер.

1.2.11. Отказать Заказчику в дальнейшем сотрудничестве, если в течение полугода на сервер Заказчика поступило более одной жалобы на размещение детской порнографии.

1.2.12. Приостановить оказание всех дополнительных услуг (в том числе поддержки DNS) после закрытия всех основных услуг хостинга (как виртуальных серверов, так и выделенных) на аккаунте Заказчика.

1.2.13. Поскольку переписка и/или переговоры сотрудников между Исполнителем и Заказчиком в тикет-системе по адресу https://bill2fast.com/ и любых других информационных системах Исполнителя, включая, но не ограничиваясь - электронной почтой, он-лайн чатом, коммуникациями при помощи телефонной связи и/или IP-телефонии не являются охраняемыми персональными данными, Исполнитель вправе свободно использовать их в целях, не противоречащих Законодательству (включая, но не ограничиваясь, рекламными целями), моральным и этическим нормам, в том числе без согласия Заказчика, если при этом из нее будут удалены все объекты, которые могут быть отнесены к персональным данным Заказчика и могут позволить однозначно идентифицировать Заказчика с используемой перепиской и/или переговорами.

1.2.14. Исполнитель вправе самостоятельно получить доступ к серверу Заказчика, без предварительного согласия Заказчика, в случае проведения срочных технических работ, не затрагивающих данные Заказчика.

1.2.15. Приостановить оказание услуги поддержки DNS в случае поступления жалоб на домены Заказчика, размещаемые на DNS-серверах Исполнителя.

1.2.16. Передать информацию о Заказчике в правоохранительные органы, в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

**1.3. Заказчик обязуется:**

1.3.1. После предоставления ему root-доступа к серверу нести всю ответственность, с этим связанную.

1.3.2. Своевременно оплачивать Услуги в соответствии с Пунктом 2 настоящего *Порядка предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера.*

1.3.3. Нести ответственность за соответствие всех размещенных материалов (в том числе ссылок на них), используемого ПО, контента, размещенного на сервере, законам об авторских и смежных правах и нормам действующего законодательства РФ.

1.3.4. Нести полную ответственность за свои публичные высказывания и действия, обращённые против Исполнителя. В случае недоказуемости каких-либо претензий и/или обвинений, Исполнитель оставляет за собой право обращения в суд.

1.3.5. Соблюдать конфиденциальность своей регистрационной информации (логин и пароль). На Заказчике в полном объеме лежит риск последствий утраты авторизационных данных.

1.3.6. Направлять все вопросы, связанные с работоспособностью сервера Заказчика, только через тикет-систему Исполнителя. При обращении обязательно указывать все требуемые данные, в том числе запрашиваемые дополнительно.

1.3.7. Нести ответственность за правомерность установки и использования лицензионного коммерческого ПО, в том числе и в случае установки такого ПО сотрудниками технической поддержки Исполнителя по запросу Заказчика.

1.3.8. Своевременно и в установленном законом порядке прекратить использование лицензионного коммерческого ПО, установленных и(или) используемых с нарушением авторских и смежных прав и удалить такого рода экземпляры с сервера программного обеспечения.

1.3.9. Указывать достоверные данные при регистрации в биллинг-системе Исполнителя. В противном случае Исполнитель оставляет за собой право приостановить оказание услуг Заказчику.

1.3.10. Нести ответственность за любой прямой материальный ущерб, причиненный оборудованию Исполнителя Заказчиком, и возместить ее в полном объеме по первому требованию в течение 1 (одного) рабочего дня.

1.3.11. Регулярно (не менее одного раза в неделю) проверять наличие адресованных ему сообщений (уведомлений, извещений) в биллинг-системе или электронной почте, указанной в биллинг-системе, а также обеспечить актуальность информации об адресе электронной почты в биллинг-системе и доступность электронного почтового ящика.

1.3.12. Соблюдать и выполнять требования Договора и настоящего *Порядка предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера.*

1.3.13. Самостоятельно следить за курсом расчетной единицы, который опубликован на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/payment_methods.

**1.4. Заказчик вправе:**

1.4.1. Устанавливать и использовать любое ПО на своем VPS/выделенном сервере в случае, если

оно является легальным и не нарушает авторских и смежных прав, а также действующих норм законодательства РФ.

1.4.2. Использовать свой сервер в любых целях, не противоречащих законодательству РФ, законам об авторских и смежных правах, а также нормам этики и морали.

**2. Стоимость услуг и порядок расчетов**

2.1. Услуги оплачиваются Заказчиком на основании сформированного Исполнителем счета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Счет на продление услуги автоматически формируется за 14 дней до окончания оплаченного срока аренды и дублируется на электронную почту Заказчика, указанную при регистрации. Счёт также можно распечатать из личного кабинета Заказчика.

2.2. Тарифы на Услуги (Приложение №3 к Договору), оказываемые по Договору, устанавливаются Исполнителем в расчетных единицах. Курс расчетной единицы по отношению к рублю опубликован на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/payment_methods.

2.2.1. Услуги, предоставляемые Исполнителем, не облагаются НДС. На момент заключения настоящего Договора Исполнитель находится на упрощенной системе налогообложения (УСН), на основании пункта 2 статьи 346.11 НК РФ услуги НДС не облагаются. В случае утраты права на применение УСН, Исполнитель обязуется известить Заказчика об утрате такого права и перейти на расчеты с учетом НДС.

2.3. Заказчик самостоятельно выбирает тариф и количество расчетных периодов предоставления Услуг при оформлении заказа, кроме тарифов, участвующих в рекламных акциях. Оформление заказа на интересующий тариф Заказчик осуществляет самостоятельно из своего личного кабинета в биллинг-системе, во вкладке "Сделать заказ". Перечень и стоимость Услуг, тарифы, их характеристика и стоимость указываются в Приложении 3 к Договору "Тарифы на оказание услуг".

2.4. Все Услуги предоставляются только на основе 100% предоплаты. Тестовый период не предоставляется. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг в случае неуплаты счета за следующий период аренды Услуги.

2.5. Исполнитель принимает платежи в форме безналичных перечислений в российских рублях на расчетный счет Исполнителя.

2.6. Средства зачисляются Исполнителем в счет за услугу в биллинг-системе Исполнителя в течение следующего рабочего дня после дня их поступления на расчетный счет Исполнителя.

2.7. Минимальной суммой счета в случае оплаты выбранных Услуг Заказчиком в соответствии с тарифами является сумма оплаты Услуг за один полный расчетный период.

2.8. Исполнитель не несет ответственности за задержку зачисления средств за Услуги в биллинг-систему компании, если он не имел возможности учесть платеж Заказчика из-за отсутствия платежного документа из банка или отсутствия в документе необходимой информации для зачисления средств в биллинг-систему.

2.9. Оплата считается осуществленной с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

2.10. В случае отсутствия своевременной оплаты Исполнитель приостанавливает оказание Услуг по настоящему Договору, оповещение о приостановке услуги отправляется на e-mail Заказчика, указанный при регистрации.

2.11. Заказчику предоставляется отсрочка платежа в течение 5 дней посредством обращения через тикет систему, без предоставления гарантийного письма. По гарантийному письму Заказчику предоставляется до 14 дней отсрочки платежа.

2.12. После блокировки Услуги за неуплату период, подлежащий оплате, начинается с первого дня нового расчетного периода вне зависимости от дня блокировки.

2.13. В случае отсутствия своевременной оплаты в течение 5 (пяти) календарных дней с момента истечения оплаченного периода Исполнитель имеет право удалить всю информацию Заказчика, хранящуюся на оборудовании Исполнителя. В этом случае предоставление Услуги Заказчику прекращается.

2.14. Оформление документов

2.14.1. Услуги считаются оказанными в том отчетном периоде, в котором завершилось фактическое предоставление Услуги.

2.14.2. Для Услуг, оказываемых непрерывно на протяжении нескольких отчетных периодов, по заявке Заказчика для целей документооборота устанавливаются промежуточные даты оказания Услуги – последний день каждого отчетного периода, в котором Услуга оказывалась. Плата за отчетный период определяется как доля платы за действующий расчетный период, пропорциональная отношению длительности оказания Услуги в отчетном периоде к расчетному периоду Услуги.

2.14.3. Если в течение отчетного периода Исполнитель оказывал Услуги Заказчику, то в последний день отчетного периода Исполнитель составляет акт об оказании услуг/работ и в течение десяти календарных дней направляет его Заказчику через биллинг-систему Исполнителя. Заказчик вправе в течение десяти календарных дней с даты направления акта заявить свои возражения по нему. В противном случае акт об оказании работ/услуг считается одобренным и подписанным со стороны Заказчика.

2.14.4. Акты выполненных работ/услуг на бумажных носителях направляются Заказчику Федеральной почтой РФ, выдаются в офисе Исполнителя, а также передаются посредством электронного документооборота ежемесячно. Передача электронных документов осуществляется с соблюдением всех требований законодательства через аккредитованного ФНС РФ оператора электронного

документооборота ООО «Компания «Тензор» ( https://tensor.ru) с использованием веб-решения СБиС (https://sbis.ru/edo). Оплата за входящие документы Заказчика через ЭДО операторами не взимается. Для получения документов через ЭДО, Заказчик уведомляет Исполнителя посредством тикет-системы и/или по электронному адресу finance@fastvps.ru письмом в сканированном виде о согласии принимать документы посредством ЭДО. Заказчик обязуется выслать оригинал вышеуказанного письма на юридический адрес Заказчика в течение 10 дней с момента даты письма.

2.15. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Исполнителя, с момента опубликования новых реквизитов на сайте Исполнителя, Заказчик самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам, отличным от реквизитов, указанных во вновь созданном счете.

2.16. В случаях, когда оплата за Заказчика производится третьим лицом (плательщиком), для корректного зачисления денежных средств в счет оплаты услуг Заказчика необходимо соблюдение следующих условий:

- если плательщик юридическое лицо или индивидуальный предприниматель – указание в поле «назначение платежа» платежного поручения «Оплата за … (*Заказчик),* по счету …. *(номер счета)*». Либо предоставление письменного уведомления от Плательщика на фирменном бланке за подписью руководящего лица о зачете платежа в счет оплаты счета за Заказчика.
- если плательщик физическое лицо – указание в поле «назначение платежа» платежного документа идентификационных данных Заказчика - юридического лица или Индивидуального предпринимателя, а также обязательное предоставление доверенности на представление интересов Заказчика плательщиком - физическом лицом. Физическое лицо может перечислить от своего имени денежные средства только по безналичному расчету на расчетный счет Исполнителя. Кассовый чек при такой оплате не выдается физическому лицу, т.к. расчеты производятся между юридическими лицами и в данном случае физическое лицо выступает как доверитель юридического лица - Заказчика.
- если Заказчик - индивидуальный предприниматель оплачивает услуги со своего счета физического лица, то в назначении платежа необходимо указать: « Оплата от ИП ..., по счету …. *(номер счета)».* Кассовый чек при такой оплате не выдается физическому лицу, т.к. расчеты производятся между юридическими лицам.

Оплата не будет зафиксирована до момента выполнения вышеуказанных условий.

**3. Возврат средств**

3.1. Заказчик имеет право вернуть средства за неиспользованные периоды аренды. Исполнитель возвращает предоплаченные денежные средства за полные неиспользованные расчетные периоды.

3.2. Возврат средств осуществляется в течение 45 (сорока пяти) календарных дней путем перечисления денежных средств на расчетный счет Заказчика, кроме случаев расторжения Договора.

3.3. Для возврата средств на баланс Заказчика необходимо составить тикет-сообщение на возврат средств в Отдел по работе с клиентами с указанием всех регистрационных данных, а также данных для доступа к серверу и причины отказа от Услуги.

3.4. Для возврата средств на расчетный счет Заказчика после согласования суммы возврата с Финансовым Отделом Исполнителя путем двустороннего подписания акта сверки на дату возврата, Заказчик должен написать официальное письмо на фирменном бланке своей организации о возврате средств. В письме о возврате средств Заказчик указывает свои регистрационные и банковские реквизиты, сумму возврата цифрами и прописью с указанием "НДС не облагается", причину возврата денежных средств. Письмо на возврат средств от Заказчика должно быть подписано Руководителем организации.

3.5. В случае, если Исполнитель понес убытки (отключение серверов, сетей, попадание IP в black-list и т. п.) в результате действий Заказчика, которому производится возврат средств, сумма издержек удерживается из средств Заказчика.

3.6. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате средств в случае нарушения Заказчиком условий предоставления Услуг, описанных в настоящем *Порядке предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера.*

**4. Ответственность сторон**

4.1. Стороны обязуются надлежащим образом исполнять условия Договора, настоящем *Порядке предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера* и Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора.

4.2. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность учетных данных Заказчика. Исполнитель имеет доступ к личной информации Заказчика исключительно в целях должной организации предоставления Услуг.

**4.3. Исполнитель не несет ответственности:**

4.3.1. За возникшие по вине Заказчика проблемы с операционной системой, программным обеспечением, работоспособностью VPS/выделенного сервера.

4.3.2. За неумышленное разглашение конфиденциальной и иной другой информации, за любой ущерб, понесенный Заказчиком вследствие этого, а также за случаи мошенничества со стороны третьих лиц, намеренного препятствия работе сервисов Исполнителя и порчу оборудования Исполнителя, похищение и порчу информации Заказчика. В случае потери Заказчиком учетных данных доступ к учетной записи Заказчика восстанавливается по запросу Заказчика на основании прохождения процедуры верификации.

4.3.3. За невозможность доступа к сервисам по вине третьих лиц (например, Интернет-провайдеров), за перебои, задержки в работе, вызванные по вине третьих лиц либо каналов связи,

находящихся за пределами ресурсов Исполнителя.

4.3.4. За качество работы стороннего программного обеспечения, используемого Заказчиком на серверах Исполнителя, в том числе программного обеспечения, приобретенного через биллинг-систему Исполнителя (например, панели управления, операционные системы и так далее), за качество линий связи (в случае, если они организованы другими лицами), а также за изменение свойств, качества и функций Услуг Исполнителя, не прописанных в Договоре.

4.3.5. За выбор Заказчиком операционной системы, программного обеспечения, конфигурации сервера и последствия, которые это может повлечь.

4.3.6. Ни за какие виды прямого и косвенного ущерба, потерю информации, деловой репутации, за неполученную прибыль, упущенную выгоду во время использования или неиспользования услуг Исполнителя и прочие случаи ущерба.

4.3.7. За информацию, размещенную на серверах Заказчика. Исполнитель не проводит проверку информации, размещенной на серверах Заказчика и не имеет доступа к ним, за исключением случаев поступления мотивированной жалобы от третьих лиц, в том числе от лиц, представляющих правоохранительные и судебные органы и имеющих право на получение информации в рамках законодательства РФ. Ответственность за содержание информации, хранящейся на сервере Заказчика и передаваемой им по сети Интернет и по собственным ресурсам Исполнителя, полностью несет Заказчик.

4.3.8. За перебои, задержки в работе, вызванные по вине третьих лиц либо каналов связи , находящихся за пределами ресурсов Исполнителя.

4.3.9. За нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием предоставляемых Исполнителем Услуг.

4.3.10. Исполнитель, принимая меры к обеспечению качества и непрерывности оказания Услуг, тем не менее, не может гарантировать отсутствие ошибок в программном обеспечении, используемом для оказания услуг, его абсолютную защищенность от компьютерных вирусов, сетевых атак и других неправомерных действий со стороны третьих лиц.

4.3.11.1. Если иное не установлено специальным соглашением между Исполнителем и Заказчиком, Услуги не могут использоваться в ситуациях, когда перерыв в оказании Услуги угрожает человеческой жизни или может привести к серьезной аварии.

4.3.12. Исполнитель снимает с себя ответственность по решениям, принятым в отношении Заказчика, в случае нарушения Заказчиком авторских и смежных прав без явных доказательств (нотариально заверенные документы, решения суда) на контент в любом его виде (текстовый, графический, видео, за исключением программного обеспечения).

4.3.13. Поскольку Дата-центр Исполнителя имеет собственную службу обработки жалоб и самостоятельно принимает решения о правомочности жалоб на Заказчика. Исполнитель снимает с себя ответственность перед Заказчиком за действия Дата-центра по обработке жалобы и блокировке и имеет право в превентивном порядке блокировать услуги Заказчика до момента устранения нарушения, выявленного службой обработки жалоб Дата-центра. Решения Службы обработки жалоб Дата-центра могут быть обжалованы Заказчиком непосредственно в Дата-центре, Исполнитель не несет ответственности за неправомочность решений Дата-Центра в отношении Заказчика и их последствия.

4.3.14. Исполнитель не гарантирует 100% аптайм сети, хост-машин.

**4.4. Исполнитель гарантирует:**

4.4.1. Соответствие выделяемых ресурсов, заявленным на сайте Исполнителя для случаев, когда это поддерживается используемой технологией.

4.4.2. Сохранение доступности хост-машин на уровне 99% в месяц.

4.4.3. Статистика доступности выводится на основе внешних анализаторов, использующихся Исполнителем, и предоставляется по запросу Заказчика.

4.4.4. В случае нарушения пункта 4.4.2. каждый полный день (24 часа) простоя хост-машины с размещенным на ней сервером Заказчика компенсируется Заказчику в двойном размере.

4.4.5. Компенсация начисляется только в виде дополнительных дней обслуживания и не может быть выплачена в денежном эквиваленте.

4.4.6. Гарантия не распространяется на услуги аренды выделенных серверов.

**4.5. Заказчик не имеет права:**

4.5.1. Осуществлять самовольное подключение к выделенным серверам дополнительных IP адресов. В этом случае Исполнитель блокирует предоставление Услуг Заказчику в автоматическом режиме.

4.5.2. Осуществлять перепродажу Услуг Исполнителя.

4.5.3. Организовывать собственные услуги поддержки DNS, либо парковки доменов на базе услуги поддержки DNS Исполнителя.

4.5.4. Осуществлять перепродажу в любом виде (как с непосредственной передачей паролей, так и косвенно, посредством API) услуги поддержки DNS Исполнителя.

4.5.5. Использовать услугу поддержки DNS Исполнителя для направления на противозаконные сайты, нарушающие действующие нормы авторских и смежных с ним прав по законодательству РФ, а также норм этики и морали.

**4.6. Заказчик несет полную ответственность:**

4.6.1. За размещаемую на арендуемом сервере информацию и ее соответствие действующему законодательству РФ.

4.6.2. За риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы/услуги Исполнителя.

4.6.3. За контроль за используемым в работе ПО, за его своевременное обновление, защищенность.

**5. Правила пользования услугами**

5.1. Заказчик регистрируется в биллинг-системе Исполнителя на сайте Исполнителя. При регистрации в обязательном порядке указываются все запрошенные данные. Все указываемые данные должны быть достоверными и при необходимости подтверждены Заказчиком путем предоставления копий документов. В противном случае Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в предоставлении Услуг.

5.1.1. В регистрационной форме Заказчик обязан указать корректный номер мобильного телефона организации и пройти процедуру его проверки, в противном случае регистрация откладывается на неопределенный срок.

5.2. Срок регистрации неограничен, Заказчик может оплатить заказанные Услуги в любой момент. При этом оплата производится в соответствии с действующими на момент оплаты тарифами и курсом расчетной единицы.

5.3. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуг без объяснения причин до момента активации сервера с полным возвратом всех средств.

5.4. Исполнитель оставляет за собой право требовать предъявление документов, подтверждающих легальность деятельности Заказчика, а также проводить другие проверки данных Заказчика в рамках действующего законодательства РФ.

5.5. Возникающие вопросы технического характера решаются посредством контактов технических специалистов Исполнителя и Заказчика. Техническая поддержка оказывается Заказчику через тикет-систему. Исполнитель осуществляет регистрацию всех обращений Заказчика по техническим вопросам и гарантирует решение указанных Заказчиком проблем в максимально короткие сроки.

5.6. Заказчик обязуется использовать Услуги Исполнителя исключительно в законных целях. Заказчику запрещено использовать Услуги Исполнителя для распространения контента, нарушающего авторские права, проведения азартных игр, схем обмана, нарушения законодательства РФ. Заказчик не имеет права использовать сервер для размещения материалов, перечисленных в п.7.2. настоящего *Порядка предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера*, осуществлять mailbombing, отправлять с серверов пакеты DNS с искаженными данными, пакеты с неверным адресом источника, устанавливать на сервере вредоносное ПО.

5.7. В целях проверки законности действий Заказчика Исполнитель имеет право проводить проверку сервисов и серверов Заказчика. Исполнитель обязан сообщить Заказчику о случаях выявления нарушений, а Заказчик — устранить данные нарушения в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления уведомления.

5.8. В случае получения Исполнителем от третьих лиц претензий в адрес Заказчика по поводу того, что информация, размещенная Заказчиком на сервере Исполнителя, нарушает права третьих лиц, Исполнитель направляет претензию в адрес Заказчика. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления претензии принять меры по решению спора либо ликвидировать спорную информацию. В противном случае Исполнитель оставляет за собой право приостановить оказание Услуг Заказчику немедленно.

5.9. В случае нарушений условий Договора и *Порядка предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера* со стороны Заказчика Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг Заказчику. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика о своих действиях в течение 24 часов. При остановке Услуги денежные средства не возвращаются Заказчику, срок действия Услуги не меняется.

5.10. В случае, если действия Заказчика способны повлечь за собой угрозу нарушения либо само нарушение работоспособности системы Исполнителя, Исполнитель вправе приостановить Услугу без предварительного уведомления Заказчика. Блокирование снимается в течение 3 (трех) суток после устранения возникших нарушений.

**6. Контроль трафика**

6.1. Заказчик обязан самостоятельно контролировать весь трафик, генерируемый его VPS/выделенным сервером. Статистика потребления трафика доступна Заказчику в аккаунте Биллинг-панели (Мои Серверы — карточка услуги). За единственно корректную принимается статистика трафика, полученная с помощью аппаратно-технического комплекса Исполнителя и Дата-центра, и предоставляется Заказчику по запросу.

6.2. Подсчет трафика для VPS/выделенных серверов производится по календарным месяцам, вне зависимости от даты оплаты сервера. На VPS/выделенных серверах учитывается суммарный объем входящего и исходящего трафика. Трафик внутри сети Дата-центра не учитывается.

6.3. Скорость интернет-подключения для VPS/выделенных серверов автоматически снижается в случае превышения месячного бесплатного лимита трафика.

6.4. Для снятия ограничения скорости и оплаты дополнительного трафика клиенту необходимо связаться с Отделом по работе с клиентами. Без оплаты восстановление скорости подключения на VPS/выделенного сервера невозможно, в том числе в следующем платежном периоде. Снятие ограничения скорости осуществляется только в рабочие дни. Оплата дополнительного трафика должна быть произведена в течение 3 (трех) рабочих дней после выставления счета.

6.5. Дополнительный трафик для VPS/выделенных серверов может быть куплен на основе предоплаты. Дополнительный платный трафик округляется до Тб, т.е. 2 Тб + 100 Мб = 3 Тб, 2 Тб + 1,1 Тб = 4 Тб.

6.6. Достижение на VPS/выделенных серверах порогового лимита бесплатного трафика автоматически подтверждает согласие Заказчика на оплату дополнительного трафика, который может

быть использован в текущем оплаченном периоде.

6.6. Исполнитель и Дата-Центр имеют право заблокировать сервер клиента, в случае входящей DDoS атаки на весь период атаки. В случае отключения сервера из-за DDoS атаки подсчет трафика также осуществляется Исполнителем.

**7. Регламент обработки жалоб.**

7.1. Исполнитель оставляет за собой право прекратить предоставление VPS услуг, немедленно и без предупреждения, в случае входящей или исходящей DDoS-атаки, которая угрожает оборудованию Исполнителя (от 20 000 pps).

7.2. На серверах запрещено размещение следующих материалов (удаление данных материалов должно быть произведено в течение 24 часов после поступления жалобы, в противном случае, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать IP адрес сервера):

- сайтов порнографии, ссылок на нее, эротики, ссылок на нее, рекламы, имеющей эротическое или порнографическое содержание;
- IRC сервисов;
- ПО для проведения массовых рассылок, сабмиттеров сообщений, ботнетов, грабинга, фишинга, прочих целей, явно противоречащих легальной работе в сети Интернет;
- torrent-клиентов и трекеров;
- 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;
- сетевых сканеров, прокси-чекеров и подобного ПО;
- контента и ссылок на ПО, являющихся нелицензионными, даже если они не хранятся на сервере Заказчика;
- любого ПО, связанного с «добычей» (mining) криптовалют (BitCoin и проч.);
- кардшаринга (cardsharing);
- гэмблинг-сервисов (любых азартных игр), в том числе партнерских программ, с ними связанных;
- проектов, относящихся к HYIP-сфере, в том числе партнерских программ, мониторингов и т.п.;
- проектов, относящихся к финансовым пирамидам (или имеющих любые их признаки, включая, но не ограничиваясь, проекты типа steam-лотерей, csgo-jackpot сайты и т.п.) и связанных с финансовой деятельностью, не имеющей соответствующих лицензий и разрешений.

7.3. Жалобы от третьих лиц о нарушении авторского права, клевету, кражу интеллектуальной собственности принимаются только в случае предоставления подтверждающих документов, либо решения суда.

7.4. Удаление материалов с детской порнографией, а также ссылок на них (даже если материалы расположены не на сервере Заказчика) должно быть произведено в течение 1 часа после поступления жалобы, в противном случае Исполнитель оставляет за собой право заблокировать IP адрес сервера).

7.5. Максимальное время реагирования на жалобы, поступающие от CERT-EE (https://www.ria.ee/cert), составляет 4 часа, в противном случае, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать IP адрес сервера.

**8. Порядок разрешения споров и ответственность сторон**

8.1. При возникновении споров по Договору стороны предпринимают меры, направленные на урегулирование спора путем переговоров.

8.2. В случае, если спор не был урегулирован в ходе переговоров, он передается на разрешение в суд (арбитражный суд) по месту нахождения Исполнителя, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

8.3. Если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации, ответственность Стороны за ненадлежащее исполнение обязательств по Договору ограничивается размерами прямого реального ущерба, причиненного другой Стороне; при этом ответственность Исполнителя не может превышать стоимости услуги за 6 (шесть) расчетных периодов, предшествующих возникновению спора.

8.4. Изменения условий Договора и *Порядка предоставления услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера* доводятся до сведения через электронную тикет-систему, а также по контактной электронной почте, указанной Заказчиком в Личном кабинете биллинг-ситемы Исполнителя, не менее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления изменения в силу. В случае, если Заказчик не согласен с данными изменениями, ему следует направить письменное уведомление в адрес Исполнителя в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения уведомления от Исполнителя, в этом случае Договор прекращает свое действия с момента вступлений в силу изменений.

При получении Исполнителем официального уведомления об изменениях, уже вступивших в силу, Договор прекращает свое действие с момента получения данного уведомления. Услуги, получаемые Заказчиком со дня вступления в силу изменений до даты получения уведомления включительно, оказываются с учетом внесенных изменений.

Если в течении 10 (десяти) календарных дней с момента получения уведомления Заказчиком, Исполнителю не поступит письменный/факсимильный отказ Заказчика от принятия новых условий оказания услуг, новые условия считаются принятыми Заказчиком.

Вся информация о планируемых изменениях размещается на сайте Исполнителя по адресу https://fastvps.ru/

8.5. Переписка Исполнителя с Заказчиком признается Сторонами официальной в рамках Договора.

8.7. В случае изменения реквизитов Сторон Договор остается в силе. При этом Стороны обязаны уведомить друг друга об изменениях в течение 10 (десяти) календарных дней с момента наступления изменений. При этом Заказчик обязан уведомить Исполнителя по электронной почте или через тикет-систему и направить оригинал уведомления по почте или через курьера, а Исполнитель обязан разместить соответствующую информацию на сайте, а также уведомить Заказчика по электронной почте и/или через тикет-систему.

8.8. Стороны по настоящему Договору признают юридическую силу текстов документов, полученных по электронной почте и через тикет-систему, наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Исключение из этого правила составляют Договор и документы, необходимые для бухгалтерского и налогового учета.

8.9. Стороны не имеют права переуступить свои права и обязанности по Договору без получения согласия другой Стороны.