

Предоставление выделенного сервера. Соглашение об уровне услуг

Термины и сокращения

Панель управления учетной записью Заказчика - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.chipcore.com>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

Тикет-система - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

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

Лицевой счет Заказчика - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

Техническая площадка (дата-центр) - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

СПАМ - массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других преимущественно рекламного характера.

Выделенный сервер (dedicated) - физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

ОС - операционная система.

ПО - программное обеспечение.

IP - адрес - адрес устройства в сети Интернет.

Автопродление - это автоматическое продление действия услуги путем списания средств с Лицевого счета Заказчика.

1. Описание услуги

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику информационно-технические услуги по размещению выделенного сервера произвольной конфигурации (предоставление ресурсов сервера Исполнителя), а Заказчик 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 Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика.

2.2. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

2.3. После того, как Заказчик оплачивает услугу, в панели управления автоматически генерируется тикет-сообщение с информацией о заказанном оборудовании, а также об особенностях предоставления услуги. В ответе на данное тикет-сообщение Заказчик может указать дополнительные сведения, необходимые для начала оказания услуги.

2.4. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Заказчика.

3. Особенности оказания услуги

3.1. Порядок установки оборудования

3.1.1. При условии наличия технической возможности в течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента заказа услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа, сервер указанной Заказчиком конфигурации будет установлен и настроен на площадке, обеспеченной постоянным подключением к локальной сети Исполнителя. Перед установкой сервера, Исполнитель, при необходимости, связывается с Заказчиком для уточнения деталей заказа. По факту установки сервера и начала оказания услуги на электронный адрес Заказчика и через тикет-систему 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 Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и через тикет-систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 3.1.1., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

3.1.3. При заказе Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику 1 (Один) IPv4-адрес на один сервер.

3.1.4. По просьбе Заказчика Исполнитель устанавливает на сервер операционную систему из числа имеющихся в наличии систем со свободно распространяемой лицензией. Заказчик по желанию может дополнительно заказать и оплатить установку платных ОС, указанных в панели управления.

3.1.5. 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 при установке ОС Windows)

3.1.6. Сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все неоговоренные в данном Соглашении, но необходимые составные части сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.

3.1.7. Сервер подключается к локальной сети Исполнителя на скорости 100 Мбит/сек в режиме «full-duplex».

3.2. Порядок эксплуатации оборудования

3.2.1. Заказчик 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 Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.

3.2.3. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 12 часов с момента обращения Заказчика через тикет-систему заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Срок исполнения обязательств по оказанию услуги соразмерно переносится на срок ремонта выделенного сервера, если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 12 часов.

3.2.4. При не поступлении платежей в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе удалить все файлы Заказчика, хранящиеся на оборудовании Исполнителя, выделенного для Заказчика, после чего использовать данное оборудование для оказания услуг третьему лицу. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

3.3. Требования по защите информации

3.3.1. Заказчик обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе Оборудования 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. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Заказчик должен не допускать на своём оборудовании следующих ситуаций:

- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
- 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;

3.3.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов, выделенных Заказчику при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нём информации. Исполнитель обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик 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 Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Исполнитель имеет право заблокировать использование оборудования или отдельных сервисов или ресурсов Заказчика, нарушающих требования безопасности.

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

- если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
- наличия со стороны Заказчика 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 Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Исполнителя с обоснованными претензиями в адрес Заказчика. 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, и ущемляет права третьих лиц;
- опубликования или распространения Заказчиком 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 Заказчику;
- 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 Заказчику, 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 Исполнитель 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. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

3.3.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.

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

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

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

3.4. Подключение дополнительных услуг

3.4.1. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

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

3.4.3. В случае отсутствия технической возможности оказания дополнительных услуг в соответствии с настоящим Соглашением Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и через тикет-систему с указанием причин, по которым дополнительные услуги не могут быть оказаны в срок, описанный в п.п. 3.4.2., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

4. Оказание услуги

4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.

4.2. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.

4.3. Заказчик может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящем Соглашении и/или запрещены действующим законодательством РФ.

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

4.5. Если при заказе и оплате услуги, основной или дополнительной, Заказчик не предоставил требуемую информацию (в тикет-системе), необходимую для подключения этой услуги, Исполнитель вправе не ранее, чем через месяц аннулировать заказанную услугу и вернуть средства на баланс Заказчика.

5. Окончание предоставления услуги

5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.

5.2. Если при заказе услуг не был активирован сервис автопродления, Исполнитель заблаговременно, за 7 (семь) календарных дней до окончания услуги отправляет через тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику, уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается. При не поступлении денежных средств услуги будут отключены.

5.3. Если при заказе услуг был активирован сервис автопродления, но на лицевом счете Заказчика недостаточно средств на продление услуг, то уведомления, описанные в п. 5.2. будут приходить Заказчику ежедневно, в течение 7 (семи) дней. В случае если в течение 7 (семи) дней до окончания услуги Лицевой счет Заказчика будет пополнен на сумму равную или большую чем стоимость продления услуг рассылка уведомлений будет прекращена.

5.4. Если сервис автопродления активирован и средств на Лицевом счете Заказчика достаточно для продления услуг, то уведомления, указанные в п.5.2. отсылаться не будут.

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

5.6. Заказчик может продолжить использования услуг, при условии оплаты услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.

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

5.8. В случае отказа от услуг до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованных услуг на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

6. Гарантии и компенсации

6.1. Доступность и работоспособность услуги

Таблица № 1

Доступность	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	Не менее 99,8 %

6.2. Время простоя и размер компенсации

Таблица № 2

Время недоступности услуги в месяц	Размер компенсации (в %)
От 1 минуты до 1 часа 30 минут	0 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	5 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	10 %
От 10 часов 1 минуты до 24 часов	30 %
Свыше 24 часов	100 %

6.3. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику дней бесплатного оказания услуги, вплоть до одного месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за услугу за один месяц и установленного процента компенсации (Таблица № 2). Полученная сумма переводятся Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.

6.4. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.

6.5. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

6.6. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

6.7. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом начала работы выделенного сервера после завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон.

6.8. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя (<https://chipcore.com>) с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности услуги, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.

6.9. На основании заявления о предоставлении компенсации, Исполнитель делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.