

# ДОГОВОР

## на оказания хостинг услуг по предварительной оплате

### 1. Термины и определения

1.1. Личный кабинет - специализированный интерфейс для управления, заказа и оплаты услуг заказчика. Доступ в личный кабинет производится по WWW адресу <https://my.serfstack.com> с защитой данных по средствам SSL сертификата, после ввода данных для авторизации заказчика.

1.2. Вычислительная мощность - ресурс сервера, который выдается заказчику согласно параметров тарифного плана.

1.3. Хостинг услуга - услуга по предоставлению вычислительных мощностей на серверах провайдера, передаваемых заказчику согласно выбранного тарифного плана после ее заказа.

1.4. VPS сервер - услуга по предоставлению заказчику вычислительной мощности за счет разделения сервера на несколько виртуальных серверов, с использованием аппаратной виртуализации.

1.5. Выделенный сервер - услуга по предоставлению физического сервера с выделенными параметрами.

1.6. Хостинг сайтов - услуга по доступу на специально настроенный сервер провайдера для размещения сайта заказчика.

1.7. ОС - операционная система, которая устанавливается на сервер заказчика, по средствам загрузки пакетов и установочных утилит с сайта разработчика операционной системы.

1.8. Программное обеспечение - специализированные программы для управления веб-сервера, которые устанавливаются по запросу заказчика или, самим заказчиком в процессе работы с услугами.

1.9. Бэкап сервер - удаленный сервер для настройки и создания резервных копий силами заказчика, доступ к которому передает провайдер с уникальными данными логин/пароль и доступу по протоколу FTP/sFTP.

1.10. Администрирование - оказание бесплатной или платной услуги по настройке сервера заказчика согласно тарификации или общего регламента.

### 2. Предмет договора

Провайдер принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных хостинг услуг, в соответствии с действующим договором и Прейскурантом цен (Приложение 1).

### 3. Права и обязанности сторон

### **3.1. Обязанности провайдера**

3.1.1. Предоставлять Абоненту Услуги 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов в соответствии с действующим Прейскурантом и Регламентом, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, а также обстоятельств/факторов, предусмотренных 6 главой настоящего договора.

3.1.2. Оказывать консультации по вопросам, возникающим у Абонента в связи с использованием услуг согласно п. 7.1, п. 7.2., за исключением администрирования согласно п. 7.3.

3.1.3. Своевременно предупреждать Абонента об изменениях в Прейскуранте и Регламенте предоставления услуг, публикуя соответствующую информацию на сайте <https://serfstack.com> или доводя ее до Абонента электронным письмом. В случае несогласия с новой редакцией документов Абонент может расторгнуть Договор в соответствии с п. 8.4.

### **4. Права и обязанности клиента**

4.1. При регистрации в системе личного кабинета провайдера, клиент производит ознакомление с действующим договором и соглашается со всеми пунктами его регламента.

4.2. При активации услуги аренды VPS сервера, клиенту предоставляется полный root доступ к управлению сервера. Клиент несет полную ответственность за обеспечение работы услуги с момента отправки информационного оповещения об открытии услуги.

4.3. Клиент имеет право устанавливать любое программное обеспечение, которое не противоречит действующему договору.

4.4. Клиент имеет право производить письменные обращения в центр поддержки Провайдера с целью консультаций по работе услуги Провайдера.

4.5. Все обращения связанные с работой услугой и их поддержки производятся только через тикет систему провайдера. Поддержка по телефону, онлайн чата и других методов связи не производятся.

4.6. Клиент обязуется следить и проводить профилактические меры в случае поступления жалоб (abuse) на используемую услугу.

4.7. Клиент обязуется указывать достоверные данные при регистрации в личном кабинете исполнителя. Под достоверными данными понимается, указание достоверного электронного почтового адреса, ФИО и паспортных данных, если это необходимо для составления и подписи действующего договора со стороны исполнителя и заказчика.

### **5. Оплата, активация и продление услуг**

5.1. Активация заказанных услуг производится только после внесения полной стоимости услуги, указанной в тарифном плане или с учетом индивидуальной скидки по промо-коду.

5.2. Клиент обязуется следить и вовремя производить пополнение лицевого счета для продления заказанных услуг.

5.2. В случае, если услуга клиента не была оплачена для продления на следующий расчетный период, производится автоматическая блокировка. Для возобновления услуги, клиент производит пополнение счета на сумму выставленного платежа.

5.3. В случае, если для продления услуги не достаточно средств или счет не был пополнен для продления на новый расчетный период, Провайдер производит полное удаление услуги по истечению 3 дней с момента фактической остановки. В случае удаления не оплаченной услуги, ее восстановление не возможно.

## **6. Бэкап сервер для резервного копирования**

6.1. Провайдер оказывает дополнительную услугу по предоставлению бэкап-сервера для создания резервных копий при активации услуги аренды виртуального сервера.

6.2. Активация услуги удаленного сервера для резервного копирования производится по запросу клиента через центр поддержки личного кабинета.

6.3. При активации услуги бэкап-сервера, клиенту предоставляется доступ на бэкап сервер, с предоставлением логина и пароля, а также доступ к технической панели для управления и работы с файлами.

6.4. Для создания резервных копий важных файлов, клиентов производит самостоятельную настройку и подключение бэкап-сервера, посредством панели управления или иных скриптов, установленных на сервере клиента.

6.5. Провайдер не производит настройку или подключение бэкап сервера на арендуемых ресурсах клиента.

6.6. В случае превышения бесплатного выделенного объема бэкап-сервера, клиент производит заказ дополнительного дискового места на свое усмотрение.

6.7. Провайдер не несет ответственности за сохранность данных, а также не производит мониторинг свободного дискового пространства на аккаунте клиента.

6.8. Все операции над работой с файлами, подключения или отключение бэкап-хранилища производится исключительно клиентом. Провайдер не производит и не выполняет консультационные действия для подключения бэкап-хранилища, а также не несет ответственность за сохранение данных на удаленном сервере резервного копирования.

## **7. Регламент оказания технической поддержки**

7.1. Провайдер производит бесплатную техническую поддержку на свое усмотрение. В бесплатную поддержку входят услуги: перенос сайтов, установка панели управления ISPmanager для VPS сервера (без настройки компонентов сервера), первичная консультация по работе с услугой.

7.2. В бесплатную техническую поддержку входят услуги по экстренному обновлению патчей, компонентов ОС, вышедших в случае возможности угрозы взлома или уязвимости. Обновление возможно в случае выхода стабильного релиза для ОС Centos или Debain.

7.3. В бесплатное администрирование не входит установка и настройка ПО, установка различных ОС предоставленных для установки в качестве гостевой ОС, поиск и удаление вирусов, устранение ошибок работы программного обеспечения.

7.4. Провайдер не несет ответственность за работоспособность скриптов, установленных или перенесенных в процессе размещения их на виртуальном сервере или хостинг аккаунте и не производит анализ их работоспособности.

## **8. Возврат неизрасходованных средств**

8.1. Клиент имеет право производить запрос на возврат денежных средств, фактически не использованных или не оказанных услуг согласно п. 8.3. Возврат средств производится на лицевой счет клиента, которые могут быть потрачены на любые услуги Провайдера или выведены согласно действующему регламенту.

8.2. Возврат средств производится путем создания электронного сообщения через тикет систему Провайдера.

8.3. Вывод средств производится на реквизиты плательщика, с указанием ФИО владельца счета или электронного кошелька, с которого производилась пополнение лицевого счета в личном кабинете провайдера.

8.4. Под услугами подразумеваются внутренние сервисы компании, а именно услуга аренды виртуального сервера, хостинг сайтов, бекап-сервера. Под возврат средств не попадают услуги по администрированию сервера, лицензии на программное обеспечение, SSL-сертификаты или установочный платеж за активацию услуг.

8.5. Возврату средств подлежит только фактически не используемая сумма доступная на лицевом счету клиента или полные неиспользуемые месяцы действия услуги.

8.6. В случае нарушения одного из действующих пунктов регламента, в результате которого был причинен ущерб ресурсам Провайдера (нарушение работы сервера, создание повышенной нагрузки на ресурсы Провайдера, попадание IP-адресов провайдеров в black-list и др.), а также нарушение общих положений, возврат средств не производится, а услуга клиента блокируется без возможности восстановления.

8.7. Возврат средств возможен только для электронных валют зачисляемых через сервис платежных агрегаторов или безналичного платежа для юридических лиц и, не производится для платежных методов криптовалюты Bitcoin.

## **9. Ограничение на использование ресурсов Провайдера**

9.1. Клиент обязуется следить за создаваемой нагрузкой на ресурсы провайдера, а также обеспечивать и производить обновление компонентов программного обеспечения.

9.2. В случае создания повышенной нагрузки на один из ресурсов сервера, таких как: ядер процессора, дисковой подсистемы, использование интернет канала, Провайдер производит наложение ограничения на использование ресурсов. В случае если ограничение ресурса невозможно, Провайдер оставляет за собой право приостановить услугу клиента до устранения нарушения, а в случае многократного нарушения, отказать в обслуживании.

9.3. Провайдер производит ограничение на вычислительные мощности работы дисковой подсистемы посредством ограничения скорости работы операций ввод/вывод вне зависимости от тарифного плана.

9.4. Провайдер производит мониторинг и ограничение использования процессорного времени, а именно ограничение на выполнение ресурсоемких процессов, которые так или иначе могут влиять на общую производительность основного сервера Провайдера.

9.5. Провайдер оставляет за собой право прекратить предоставление услуги в случае обнаружения входящей или исходящей DDOS-атаки, которая нарушает работу оборудования Провайдера.

## **10. Запрещено использование услуг**

10.1. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения порнографического контента, размещение видео или графических изображений относящихся к запрещенным на территории РФ.

10.2. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения публичных прокси и VPN сервисов, с публичным (свободным) доступом.

10.3. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения торрент-трекеров, размещение файлообменных сетей или создания файлового хранилища для массового скачивания.

10.4. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью массовых рассылок, рассылок фармацевтических продуктов, размещение ботнетов, граббинга, фишинга и прочих целей противоречащих законодательству РФ.

10.5. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения дорвеев, доргенов и других видов агрессивного маркетинга.

10.6. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения игровых серверов.

10.7. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения контента для обмана, ввода в заблуждение или иного формата прямо или косвенно относящегося к обману.

10.8. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещение и добыча криптовалюты, что ведет к повышенной нагрузке на ресурсы Провайдера.

10.9. Клиенту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения сервера азартных игр, онлайн казино, любого вида финансовых пирамид и любые другие виды услуг связанных с вымогательством или незаконным получением денежных средств.

10.10. В случае нарушения одного из пунктов регламента использования услуг, Провайдер оставляет за собой право произвести блокировку услуги Клиента, согласно п. 8.6.

## **11. Ограничение ответственности**

11.1. Провайдер не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность работы услуг и не дает гарантию того, что предлагаемое и установленное программное обеспечение, включая программное обеспечение установленное самим клиентом или любые другие материалы которые были установлены или загружены на

сервер клиента не содержат компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты, в результате использования которых, может быть нанесен вред сервисам клиента.

11.2. Провайдер не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Абонентом в период использования или неиспользования услуг Провайдера.

11.3. Провайдер не несет ответственности за функционирование и качество каналов связи общего пользования или отдельных ее частей, посредством которых осуществляется доступ к услугам провайдера.

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

11.5. Провайдер не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о лишении Абонента доступа и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения.

11.6. Провайдер не несет ответственности за работу сети, задержки или частичную недоступность услуг вследствие действий или бездействия третьих лиц, которые повлекли невозможность использования услуг провайдера.

11.7. В случае возникновения неурегулированных претензий между сторонами, каждая из них может защищать свои права в порядке, установленном Законодательством РФ.

## **12. Обеспечение доступности и уровень сервиса**

12.1. Провайдер производит оказание услуг аренды вычислительных мощностей, с гарантией доступности сети не менее 99% за отчетный месяц.

12.2. Работа услуг и внутренних сервисов расположенных на вычислительных мощностях провайдера, которые были переданы клиенту, являются полной зоной ответственностью клиента, включая неполадки работы ОС, программного обеспечения или иных действий, которые могли привести к неработоспособности сервисов расположенных внутри услуги клиента.

12.3. В случае нарушения работы услуг клиента, связанных с ошибкой работы ресурсов провайдера (за исключением действия третьих лиц или каналов связи), провайдер производит компенсацию простоя клиенту в двукратном размере за каждый день простоя вычислительных мощностей.

## **13. Действия непреодолимой силы**

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после его заключения. К таким обстоятельствам, в частности, Стороны относят: аварии, повлекшие за собой нарушение целостности сети Провайдера; отключение электропитания активного оборудования сети Провайдера; стихийные бедствия; природные и промышленные катастрофы; террористические акты; военные действия; гражданские беспорядки; принятие органами государственной власти или органами местного самоуправления актов, содержащих запреты или ограничения в отношении деятельности Сторон по настоящему Договору; иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или

предотвращены и делают невозможным исполнение обязательств Сторон по Договору.

13.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы обе стороны обязуются уведомить друг друга о наступлении таких обстоятельств посредством обращения через тикет систему или письменного уведомления на адрес заказчика или исполнителя.

13.3. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору, срок выполнения Сторонами таких обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 (шестидесяти) календарных дней. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более указанного срока, либо когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, Стороны обязуются обсудить возможности альтернативных способов исполнения настоящего Договора или его прекращения без возмещения убытков. При этом Провайдер обязуется вернуть Заказчику неиспользованные по Договору денежные средства.

#### **14. Срок действия, изменение условий и прекращение действия договора**

14.1. Провайдер может периодически изменять настоящий Договор, его Приложения и Дополнения, действующие тарифы, вводить новые Приложения и Дополнения к настоящему Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на официальном сайте Провайдера не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу. Продолжение пользования Услугой после уведомления будет рассматриваться как согласие с внесенными изменениями и дополнениями.

14.2. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон, в том числе и в случае несогласия Абонентом с новой редакцией договора.

14.3. При нарушении одной из Сторон условий настоящего Договора другая Сторона имеет право на одностороннее расторжение Договора, о чем письменно (возможно электронным письмом по e-mail) уведомляет Сторону, нарушившую условия Договора.

14.4. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора только при условии отсутствия задолженности перед Провайдером. Остаток неиспользованных средств со Счета Абонента в этом случае возвращается за исключением случаев, предусмотренных п.8.4., п.8.5. настоящего Договора. Абонент обязан уведомить Провайдера о расторжении Договора не менее чем за 10 дней с предоставлением оригинального заявления на возврат средств.

14.5. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует в течение двенадцати месяцев. Если ни одна из Сторон за тридцать дней до истечения срока настоящего Договора не оповестила другую о желании расторгнуть или пересмотреть Договор, его действие автоматически продлевается на следующий срок, причем количество таких продлений не ограничено.

14.6. Договор остается в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая, но, не ограничиваясь, изменением собственника, организационно-правовой формы и др. В случае изменения реквизитов Стороны

обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга посредством информационного оповещения.

Сайт исполнителя: <http://serfstack.com>