

# ДОГОВОР

## на оказания хостинг услуг по предварительной оплате

### 1. Термины и определения

- 1.1. Личный кабинет – биллинг система, специализированный интерфейс для управления, заказа и оплаты услуг Абонента. Доступ в личный кабинет производится по WWW адресу <https://my.serfstack.com> с защитой данных посредством SSL сертификата, после ввода данных для авторизации Абонента.
- 1.2. Тикет-система – интерфейс для обмена информационными и техническими сообщениями между Абонентом и Провайдером.
- 1.3. Вычислительная мощность – ресурс, часть сервера, которая выдается Абоненту согласно параметров тарифного плана.
- 1.4. Хостинг услуга – услуга по предоставлению вычислительных мощностей на серверах провайдера, передаваемых Абоненту согласно выбранного тарифного плана после ее заказа.
- 1.5. VPS сервер – услуга по предоставлению Абоненту вычислительной мощности за счет разделения сервера на несколько виртуальных серверов с использованием аппаратной виртуализации.
- 1.6. Выделенный сервер – услуга по предоставлению физического сервера с выделенными параметрами.
- 1.7. Хостинг сайтов – услуга по доступу на специально настроенный сервер провайдера для размещения сайта Абонента.
- 1.8. IP-адрес – адрес устройства, выделенный для конкретного сервера посредством интернет протокола IPv4 и IPv6.
- 1.9. Скорость порта – ограничение, установленное на скорость передачи данных через порт подключения к сети.
- 1.10. ОС – операционная система, которая устанавливается на сервер Абонента, посредством загрузки пакетов и установочных утилит с сайта разработчика операционной системы.
- 1.11. Программное обеспечение – специализированные программы для управления веб-сервером, которые устанавливаются по запросу Абонента или самим Абонентом в процессе работы с услугами.
- 1.12. Бэкап сервер – удаленный сервер для настройки и создания резервных копий силами Абонента, доступ к которому передает провайдер с уникальными данными: логин/пароль и доступу по протоколу FTP/sFTP.
- 1.13. Администрирование – оказание бесплатной или платной услуги по настройке сервера Абонента, согласно тарификации или общего регламента.
- 1.14. Спам – массовая рассылка несанкционированных (не согласованных) электронных сообщений, посредством Email или других почтовых программ.

### 2. Предмет договора

- 2.1. Провайдер принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных хостинг услуг, в соответствии с действующим договором и Прейскурантом цен (Приложение 4).
- 2.2. Договор между Провайдером и Абонентом считается подписанным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Провайдера. Абонент

гарантирует, что на момент пополнения баланса и начала оказания услуг ознакомился и безоговорочно принял условия (акцепт) настоящего Договора, ознакомился с указанными Соглашениями, а также тарифами размещенными на интернет сайте Провайдера <https://serfstack.com>.

2.3. Стороны, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления информационных сообщений через тикет систему Провайдера, получения уведомлений и сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Провайдера достоверными и окончательными для разрешения разногласий между Сторонами.

### **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 п.11. 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. Провайдер обязуется не менее чем за 1 час сообщить Абоненту через тикет-систему и/или иным способом, оговоренным при заключении настоящего Договора, о планируемых профилактических работах, влекущих за собой невозможность использования Услуг, а также о планируемом отключении доступа к управлению Услугами. Данные перерывы в обслуживании не подлежат компенсации. В случае внепланового отключения электроснабжения или аварии, Провайдер незамедлительно приступает к устранению неполадок и по возможности оповещает Абонента о внеплановом отключении, путем размещения объявления в Личном кабинете.

3.1.4. 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. 8.3.

3.1.5. По запросу Абонента в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после завершения отчетного периода, направить акт об оказанных услугах или предоставить его электронную копию через Биллинг систему. Оператор обязуется размещать копии актов об оказанных услугах с подписью и печатью в личном кабинете Биллинг системы и/или через центр поддержки. Под отчетным периодом применительно к настоящему Договору следует понимать календарный месяц.

3.1.6. В течение всего срока действия договора в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Абонентом данных, в том числе относительно п. 3.3.3. и 3.3.3.1. Договора, запросить дополнительные сведения и/или потребовать подтверждение предоставленных данных. Запрос направляется по электронной почте на контактный адрес Абонента и/или через тикет-систему. Если данные сведения не будут представлены Абонентом в течение 5 часов с момента направления первого запроса, Провайдер вправе:

- приостановить оказание услуг Абоненту до устранения нарушения;
- отклонить заявку Абонента на новую услугу;
- отклонить заявку Абонента на продление срока действия услуги.

Вышеуказанные ограничения могут быть сняты в течение 24 часов с момента предоставления Абонентом запрошенной информации, если она окажется достоверной. В случае непредоставления требуемой информации в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента направления первого запроса, Провайдер вправе расторгнуть Договор.

3.1.7. Приостановить оказание услуг Абоненту в следующих случаях:

- Предоставление услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- Абонент своевременно не производит платежи за предоставленные услуги;
- Имеется задолженность за оказанные услуги;
- Абонент своими действиями нарушает требования действующего законодательства, связанного с использованием Услуг;
- Абонент использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей или же получает услуги связи незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации;
- Абонент использует или намерен использовать не сертифицированное оборудование или оборудование, нарушающее нормальную работу сети связи Провайдера;
- В случае если Абонент совершает действия, порочащие репутацию Провайдера.

В случае, если Абонент в период приостановки оказания услуг не устранит нарушения, Провайдер имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке без предварительного уведомления Абонента. В случае нарушения действующего договора или законов Российской Федерации Провайдер не несет ответственности за противоправные действия Абонента.

3.1.8. В случае выявления действий Абонента, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Абоненту) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети (в том числе действий, указанных в п. 10.1., 10.2., 10.3, 10.4., 10.5., 10.6., 10.7., 10.8., 10.9.), Провайдер имеет право заблокировать использование Оборудования или отдельных сервисов или ресурсов Абонента, нарушающих требования, указанные в Соглашениях или настоящем Договоре, размещенных на официальном сайте Провайдера.

3.1.9. Провайдер вправе фильтровать входящий и исходящий к Абоненту трафик или заблокировать (отправить в blackhole) выделенный Абоненту IP-адрес при выявлении входящего или исходящего паразитного трафика (DoS- или DDoS-атак). Возобновление работы производится через 3 часа для выявления окончания сетевого воздействия на оборудование Провайдера. В случае, если воздействие на ресурсы Провайдера продолжают после возобновления работы ресурсов Абонента, услуга блокируется повторно. Дальнейшие действия по возобновлению доступа согласовываются с Абонентом через тикет-систему. Также по согласованию с Абонентом могут быть предприняты иные способы противодействия атаке.

**3.2. Провайдер имеет право:**

- 3.2.1. Запрашивать у Абонента предоставление документов, подтверждающих подлинность личных и контактных данных Абонента, указанных им при заказе Услуг Провайдера.
- 3.2.2. Запросить подтверждение действительности и принадлежности Абоненту указанного в профиле телефонного номера посредством отправки СМС-кода для подтверждения указанного номера как контактного.
- 3.2.3. Изменять условия настоящего Договора, известив об этом Абонента по установленным Каналам связи или через тикет-систему, а также в соответствии с порядком, обозначенным в п.3.1.4 настоящего Договора.
- 3.2.4. В случае обнаружения факта нарушения Абонентом условий предоставления Услуг, без предупреждения приостанавливать оказание Услуг по настоящему Договору до момента получения от Абонента объяснения, требуемого Провайдером.
- 3.2.5. Приостанавливать оказание Услуг Абоненту с целью проведения работ на каналах и оборудовании Провайдера, направленных на поддержание должного уровня качества предоставляемых Услуг.
- 3.2.6. Приостанавливать оказание Услуг Абоненту в случаях, обозначенных в п.9 и п.10 настоящего Договора.
- 3.2.7. Уничтожить размещенную Абонентом на оборудовании Провайдера информацию в случае, если Абонентом были нарушены какие-либо условия настоящего Договора, а также в случае нарушения Абонентом порядка оплаты Услуг Провайдера.
- 3.2.8. Отказать Абоненту в предоставлении Услуг без объяснения причин в случае обнаружения нарушения настоящего Договора.

### **3.3. Права и обязанности Абонента**

- 3.3.1. При регистрации в системе личного кабинета Провайдера, Абонент производит ознакомление с действующим Договором и соглашается со всеми пунктами его регламента.
- 3.3.2. Абонент обязуется обеспечивать конфиденциальность своей учетной информации и авторизационных данных (присвоенного ему логина и пароля). На Абоненте в полном объеме лежит риск последствий утраты авторизационных данных.
- 3.3.3. При намерении Абонента заключить Договор и осуществить заказ услуг, Абонент обязуется сообщить Провайдеру на стадии регистрации достоверные данные о себе в Личном кабинете учетной записи Абонента, а именно:
- 3.3.3.1. для физических лиц:
- Фамилия, Имя, Отчество, которые соответствуют документу, удостоверяющему личность Абонента;
  - данные документа, удостоверяющего личность Абонента;
  - Действующий номер телефона;
- 3.3.3.2. для юридических лиц:
- Наименование и Организационно-правовая форма;
  - ИНН / КПП / ОГРН;
  - Юридический адрес;
  - Почтовый адрес (на который будет высылаться корреспонденция);
  - Банковские реквизиты;
  - Телефон руководителя организации.

3.3.3.3. для индивидуальных предпринимателей:

- Фамилия, Имя, Отчество Индивидуального предпринимателя;
- ИНН / ОГРНИП;
- Серия, Номер и Дата Свидетельства о государственной регистрации ИП;
- Почтовый адрес (на который будет высылаться корреспонденция);
- Банковские реквизиты организации;
- Телефон руководителя.

3.3.3.4. А также номер телефона, на который будут поступать уведомления с целью идентификации Абонента и действующий постоянный e-mail адрес принадлежащий Абоненту для отправки/получения электронных сообщений от Провайдера.

3.3.4. При активации услуги аренды VPS сервера, Абоненту предоставляется полный root доступ к управлению сервером. Абонент несет полную ответственность за обеспечение работы услуги с момента отправки информационного оповещения об открытии услуги.

3.3.5. Абонент имеет право устанавливать любое программное обеспечение, которое не противоречит действующему Договору.

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

3.3.7. Все обращения, связанные с работой услуг и их поддержки, производятся только через тикет-систему провайдера. Поддержка по телефону, онлайн чату и другими методами связи не производится.

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

3.3.9. Абонент обязуется указывать достоверные данные при регистрации в личном кабинете Провайдера. Под достоверными данными понимается указание достоверного электронного почтового адреса, ФИО и паспортных данных, если это необходимо для составления и подписи действующего Договора со стороны Провайдера и Абонента.

#### **4. Обеспечение безопасности информации**

4.1. Провайдер не несет ответственности за возможную потерю информации Абонентом, не предоставляет какие-либо гарантии безопасного хранения информации Абонента на информационно-технических ресурсах Провайдера. Под информационно-техническими ресурсами понимается, хранение данных Абонента на серверах Провайдера и дисковых хранилищах Провайдера – SSD накопителях или HDD дисках.

4.2. Абонент единолично несет ответственность за резервное копирование информации, размещаемой на информационно-технических ресурсах Провайдера.

4.3. В случаях, если потеря информации Абонента произошла по вине Провайдера, Провайдер предпринимает все возможные меры по восстановлению этой информации, но не гарантирует успешность данной процедуры.

#### **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. Абонент обязуется следить и вовремя производить пополнение лицевого счета для продления заказанных услуг.

5.3. В случае, если услуга Абонента не была оплачена для продления на следующий расчетный период, производится автоматическая блокировка. Для возобновления услуги Абонент производит пополнение счета на сумму выставленного платежа, согласно стоимости тарифного плана и дополнений к нему.

5.4. В случае, если для продления услуги недостаточно 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 для услуг аренды виртуальных выделенных серверов, и 1 день для услуг аренды физических – выделенных серверов. В случае удаления не оплаченной услуги, ее восстановление не возможно.

5.5. В случае использования Абонентом услуги аренды выделенного сервера, Абонент дополнительно уведомляет Провайдера о желании прекратить исполнение обязательств по настоящему Договору не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты предполагаемого прекращения выполнения своих обязательств (до даты окончания оплаченного периода).

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

6.1. Провайдер оказывает дополнительную услугу по предоставлению бекап-сервера на платной основе для создания резервных копий при активации услуги аренды виртуального сервера.

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

6.3. При активации услуги бекап-сервера Абоненту предоставляется доступ на бекап сервер, с предоставлением IP-адреса для подключения, логина и пароля.

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

6.5. Провайдер не производит настройку или подключение бекап сервера на арендуемых ресурсах Абонента.

6.6. В случае превышения выделенного объема бекап-сервера, Абонент 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 Абонента.

6.8. Все операции над работой с файлами, подключение или отключение бекап-хранилища производится исключительно Абонентом. Провайдер не производит и не выполняет консультационные действия для подключения бекап-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 Debian.

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. Все услуги предоставляются «как есть», Абонент берет на себя все возможные риски и убытки, связанные с приобретением услуг Провайдера.

8.2. Возврат денежных средств за приобретенные Абонентом услуги осуществляется только в случае наличия каких-либо обстоятельств, возникших на стороне Провайдера, устранение которых невозможно по каким-либо причинам. К таким обстоятельствам можно отнести невозможность предоставления заявленных в тарифном плане характеристик и/или невозможность предоставления услуги по вине Провайдера, в случае отсутствия нарушения Абонентом настоящего Договора

8.3. Абонент имеет право производить запрос на возврат денежных средств, фактически не использованных или не оказанных услуг, которые доступны на лицевом счету Абонента.

8.4. Возврат средств на реквизиты Абонента производится путем создания электронного сообщения через тикет-систему Провайдера.

8.5. Возврат средств производится на те же реквизиты плательщика, с указанием ФИО владельца счета или электронного кошелька, с которого производилось пополнение лицевого счета в личном кабинете провайдера. При отсутствии технической возможности возврата денежных средств тем же способом (ввиду ограничений платежных систем), возврат денежных средств производится на банковский счет физического лица (в рублях), резидента Российской Федерации.

8.6. Под услугами подразумеваются внутренние сервисы компании, а именно:

- аренды виртуального выделенного сервера;
- виртуальный хостинг;
- бекап-сервера.

Возврат денежных средств не осуществляется за следующие предоставленные услуги:

- регистрация доменов;
- продажа SSL сертификатов;
- лицензия программного обеспечения;
- услуги фильтрации трафика;
- услуги аренды выделенного сервера;
- установочный платеж за активацию услуг;
- администрирование сервера и настройка программного обеспечения.

8.7. Возврат неиспользованных денежных средств, находящихся на Лицевом счёте Абонента, производится за вычетом возможной комиссии платёжных систем, а также за вычетом комиссии за обработку возврата денежных средств, если таковая комиссия применима для используемого Абонентом способа оплаты.

8.8. Возврату средств подлежит только фактически не использованная сумма, доступная на лицевом счете Абонента или полные неиспользованные месяцы действия услуги.

8.9. 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 нарушения общих положений, возврат средств не производится, а услуга Абонента блокируется без возможности восстановления.

8.10. Возврат средств возможен только для электронных валют, зачисляемых через сервис платежных агрегаторов или безналичного платежа для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, за исключением платежных сервисов криптовалют.

8.11. Возврат средств производится за вычетом комиссий платежных агрегаторов или платежных систем, сумма которых будет вычтена из доступного баланса лицевого счета или возвратного платежа.

8.12. Возврат неиспользованных денежных средств, находящихся на Лицевом счёте Абонента, выполняется в течение 14 рабочих дней с момента подачи заявки.

8.13. В случае отказа от услуг аренды выделенных серверов/выделенных серверов с графическим обработчиком (видеокарта) и сопутствующих услуг до момента фактической обработки и активации услуги посредством личного кабинета и уведомлением об активации через Email пользователя, возврат средств производится с вычетом установочного платежа в размере 1500 руб. от полной стоимости услуги и комиссии платежной системы.

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

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

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 Абонента до устранения нарушения, а в случае многократного нарушения прекратить исполнение обязательств по настоящему Договору.

9.2.1. Для услуг аренды виртуальных серверов Провайдер производит ограничение использования интернет канала на скорости до 100Мбит/с в пиковые значения без гарантии пропускной способности. Для каждого виртуального сервера допускается не более 20% утилизации интернет канала за 24 часа. В случае превышения установленного значения в 20% за период 24 часа, Провайдер производит ограничение использования сетевого соединения до 10Мбит/с на свое усмотрение.



9.2.2. Для услуги аренды выделенного сервера устанавливается фиксированное значение использования интернет канала на скорости до 100Мбит/с без дополнительных ограничений и понижений.

9.3. Для Услуг аренды виртуального выделенного сервера Провайдер производит ограничение на вычислительные мощности работы дисковой подсистемы согласно Приложения 3, посредством ограничения скорости работы операций ввод/вывод, вне зависимости от тарифного плана.

9.4. Для Услуг аренды виртуального выделенного сервера Провайдер производит мониторинг и ограничение использования процессорного времени согласно п.9.5.15 и Приложения 3, а именно ограничение на выполнение ресурсоемких процессов, которые так или иначе могут влиять на общую производительность основного сервера Провайдера.

9.5. Провайдер, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в следующих случаях:

9.5.1 осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них (распределенные атаки).

В том числе запрещены:

9.5.2 действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;

9.5.3 действия, направленные 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 данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ, способ которого отличается от предполагавшегося владельцем ресурса;

9.5.4 передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей 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.

9.5.5 если по обоснованному мнению Провайдера использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Провайдеру и/или вызвать сбой технических и программных средств Провайдера или третьих лиц;

9.5.6 наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;

9.5.7 наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты;

9.5.8 наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать информацию (спам), содержащую рекламу, без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Провайдера с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие

«Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью», размещенными в сети Интернет;

9.5.9 распространение и/или публикация любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, нормам международного права или ущемляет права третьих лиц; опубликование или распространение Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;

9.5.10 рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;

9.5.11 осуществление 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;

9.5.12 осуществление иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

9.5.13 если Провайдер получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ;

9.5.14 при наличии вступивших в силу предписаний компетентных судов России и/или Роскомнадзора и других компетентных органов об устранении нарушений со стороны Абонента норм действующего законодательства РФ до момента устранения Абонентом соответствующих нарушений;

9.5.15 чрезмерное (более 90% от возможного) длительное (более 1-го часа) постоянное использование системных ресурсов (порт подключения, центральный процессор) сервера;

9.5.16 в случае подтверждения доступа к серверу посторонних лиц (взлома сервера) и осуществления несанкционированной деятельности;

9.5.17 использование виртуальных выделенных серверов для ресурсоемких задач, в результате чего производится повышенная нагрузка на оборудование Провайдера.

## **10. Запрещено использование услуг**

10.1. Абоненту запрещено использование Услуг Провайдера в противоречащих законодательству целях: передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим нормативным актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения на это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг.

10.1.1. Абоненту запрещено использование Услуг Провайдера с целью размещения порнографического контента, размещение видео или графических изображений, относящихся к запрещенным на территории РФ.

- 10.1.2. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения публичных прокси и VPN сервисов, с публичным (свободным) доступом.
- 10.1.3. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения торрент-трекеров, размещение файлообменных сетей или создания файлового хранилища для массового скачивания.
- 10.1.4. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью массовых рассылок, рассылок фармацевтических продуктов, размещение ботнетов, граббинга, фишинга и прочих целей, противоречащих законодательству РФ.
- 10.1.5. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения дорвеев, доргенов и других видов агрессивного маркетинга.
- 10.1.6. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения игровых серверов.
- 10.1.7. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения контента для обмана, ввода в заблуждение или иного формата, прямо или косвенно относящегося к обману.
- 10.1.8. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения и добычи криптовалюты, что ведет к повышенной нагрузке на ресурсы Провайдера.
- 10.1.9. Абоненту запрещено использование услуг Провайдера с целью размещения сервера азартных игр, онлайн казино, любого вида финансовых пирамид и любые другие виды услуг, связанные с вымогательством или незаконным получением денежных средств.

## **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 Абонентом, или любые другие материалы, которые были установлены или загружены на сервер Абонента, не содержат компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты, в результате использования которых, может быть нанесен вред сервисам Абонента.
- 11.2. Провайдер не несет ответственности за упущенную прибыль и/или упущенную выгоду, а также 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. Провайдер не несет ответственности за невозможность использования Абонентом Услуг Провайдера, вызванную отсутствием у Абонента должного уровня технической подготовки или третьих лиц имеющих доступ к вычислительным мощностям Абонента.

11.8. Провайдер не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

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

## **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. В случае, если по вине Провайдера произошло нарушение гарантии доступности Услуги, то по запросу Абонента производится перерасчет ежемесячного платежа за Услугу согласно п.12.5. настоящего Договора.

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

12.4. В случае нарушения работы услуг Абонента, связанных с ошибкой работы ресурсов провайдера (за исключением действия третьих лиц или каналов связи), провайдер производит компенсацию простоя согласно п.12.5.

12.5. Перерасчет ежемесячного платежа за Услугу выполняется исходя из длительности недоступности Услуги, но не более 100% от ежемесячного платежа за Услугу. При выполнении перерасчета используется формула: полная стоимость услуги за месяц / 30 (дней) \* количество дней недоступности. Неполные перерывы в доступности Услуги менее 24 часов округляются в большую сторону до 24 часов.

12.6. Перерасчет ежемесячного платежа (компенсация) предоставляется путем перечисления суммы компенсации на лицевой счет Абонента. Компенсация может быть потрачена исключительно на оплату Услуг Провайдера и не подлежит выводу на реквизиты Плательщика.

12.7. Показатель доступности Услуги не может включать в себя время, затраченное на проведение любых технических работ, о которых Абонент был проинформирован по Каналам связи Провайдера до начала таких работ согласно п.3.1.3 настоящего Договора.

## **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 Абонента или Провайдера.

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 возвратить Абоненту неиспользованные по Договору денежные средства.

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

14.1. В случае внесения изменений в Договор Провайдер публикует настоящий договор на официальном сайте. Абонент берет на себя обязательства самостоятельно следить за актуальной версией договора оказания услуг. В случае несогласия Абонента с внесенными изменениями, он вправе в одностороннем порядке отказаться от использования услуг Провайдера. Продолжение пользования Услугой после изменения действующего Договора 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 или тикет-систему) 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 только за полные неиспользованные месяцы неиспользования Услуг Провайдера за исключением случаев, предусмотренных п. 10., 10.1., 10.2., 10.3., 10.4., 10.5., 10.6., 10.7., 10.8., 10.9. настоящего Договора. В случае изъявления желания Абонента прекратить действие текущего Договора, Абонент дополнительно уведомляет Провайдера о желании прекратить исполнение обязательств по настоящему Договору не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты предполагаемого прекращения выполнения своих обязательств (до даты окончания оплаченного периода).

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.

14.7. Абонент признает по настоящему Договору юридическую силу скан-копий документов и электронных документов Провайдера, сформированных Провайдером, Биллинг системой или опубликованных на сайте Провайдера (договор оферта, прайс листы, правила предоставления услуг, счета, акты, акты сверок и другие) наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Для обмена документами может быть использована только электронная почта Абонента, зарегистрированная в Биллинг системе Провайдера.

14.8. В случае возникновения у Сторон сомнений в получении и/или отправлении сообщений по электронной почте и другим действиям, связанным с использованием интерфейсов Провайдера, достоверным доказательством перечисленных выше событий будет являться информация, содержащаяся у Провайдера и хранящаяся в файлах Биллинг системы, отправляемые Абоненту через систему поддержки пользователей.

## Дополнительные соглашения между Сторонами

### **Регистрация в Биллинг системе - личном кабинете**

### **Приложение №1**

1. При регистрации в системе Личного кабинета по адресу <https://my.serfstack.com> Провайдер не запрашивает личные и пользовательские данные и не производит их обработку в обязательном порядке.

1.2. Абонент понимает и принимает всю ответственность при регистрации в системе без указания идентификационных данных, в случаях утери доступа к аккаунту или взлома аккаунта, последующее восстановление аккаунта не производится.

1.3. Провайдер производит выборочную проверку пользовательских и учетных данных. В случаях обнаружения использования "VPN" или браузеров "TOR" Провайдер может запросить данные для верификации плательщика согласно п.3.3.3. настоящего Договора, а также устранение нарушения посредством отключения "VPN" или браузера "TOR" и последующей повторной авторизации в личном кабинете.

1.4. В случае отказа от верификации данных плательщика Провайдер вправе отказать в обслуживании без возврата средств.

### **Порядок заключения договора**

### **Приложение №2**

1.1. После изъявления Абонентом желания получать определенные Услуги, из предоставляемых Провайдером, Стороны заключают Договор.

1.2. Договор может заключить любое физическое и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, по заранее заполненным данным профиля в Личном кабинете, либо представитель юридического лица по предъявлении данных, дающих полномочия данному представителю на заключение Договора.

1.3. С Абонентом, имеющим задолженность перед Провайдером, Договор заключается только после выплаты данным Абонентом суммы долга. Условия возобновления Договора определяются Провайдером.

1.4. Порядок расчетов между Абонентом и Провайдером указывается в тексте настоящего Договора.

### **Особые условия предоставления услуг**

### **Приложение №3**

1. Провайдер оставляет за собой право применять особые условия предоставления тех или иных видов услуг.

1.1. Для тарифных планов аренды виртуальных выделенных серверов (VPS, VDS) применяются следующие условия:

- скорость подключения к сети интернет не более 100Мбит/с без гарантированной пропускной способности входящего/исходящего трафика. Под скоростью подключения понимается входящая или исходящая скорость до 100Мбит/с без минимального порога. Под негарантированной пропускной способностью понимается возможность колебания скорости подключения от 1Мбит/с до 100Мбит/с.
- Ограничение использование CPU (процессора) не более 6000000000 единиц процессорного времени в час, согласно статистике панели управления виртуальными выделенными серверами.
- Ограничение на использование дискового массива (Операции ввода-вывода, IOPS) не более 200Мбит/с в час.

1.2. Для всех тарифных планов, подпадающих под категорию «виртуальный сервер»:

запрещено использование программного обеспечения для сбора («майнинга») BitCoin и других криптовалют. Провайдер вправе отказать Абоненту в предоставлении услуг при выявлении факта установки и использования данного программного обеспечения.

### **Заказ на услуги**

### **Приложение №4**

Приложение будет сформировано в соответствии с Вашим заказом.

Цены на услуги

Тариф	
Стоимость установки (разово)	
Стоимость на период 1 месяц	

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

Редакция от 25 сентября 2021 г.