

# Договор №V на предоставление услуг

Российская Федерация, город Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Кью Хостинг»**, именуемое в дальнейшем «Компания», в лице Генерального директора *Сухомлина Максима Владимировича*, действующего на основании Устава с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «\_\_»**, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице Генерального директора \_\_\_\_, действующего на основании Устава с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

<b>Базовые услуги –</b>	минимальный набор постоянно оказываемых услуг определенного типа, который подлежит заказу. Набор услуг предоставляется регулярно в течение всего срока действия Договора, в соответствии с Заказом на услуги, утвержденном Сторонами в виде Приложения к Договору, являющемуся его неотъемлемой частью.
<b>Период эксплуатации базовых Услуг –</b>	временной интервал, отсчитываемый от момента предоставления доступа к Серверу, в течение которого Клиент вправе пользоваться Услугами на основании совершенного платежа.
<b>Дополнительные услуги –</b>	услуги, предоставляемые в дополнение к базовым, и выполняемые на постоянной основе или в разовом порядке по соответствующему заказу Клиента. Основанием для оказания дополнительных услуг является запрос Клиента.
<b>Инсталляционные услуги –</b>	разовые услуги по настройке Оборудования и/или программного обеспечения (ПО).
<b>Конфиденциальная информация –</b>	информация, полученная Стороной от другой Стороны в ходе исполнения Договора, явно обозначенная как конфиденциальная либо являющаяся таковой в соответствии с законодательством.
<b>Отчетный период</b>	означает срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.
<b>Рабочий день</b>	означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при 5-ти дневной рабочей неделе. При этом если в Договоре прямо не указан термин «рабочий день» применяется рабочий день.
<b>Технологическая площадка –</b>	специализированные помещения (Центр Обработки Данных), в которых размещаются серверное и сетевое оборудование и посредством которых предоставляются услуги по настоящему Договору.
<b>Этап оказания услуг</b>	означает очередной этап исполнения обязательств по настоящему Договору, включая: завершение очередного расчетного (отчетного) периода, завершение периода предоставления инсталляционных Услуг, завершение периода предоставления дополнительных Услуг.
<b>Техническая поддержка –</b>	технические мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.
<b>Служба технической поддержки –</b>	технический персонал Компании, осуществляющий Техническую поддержку.
<b>Панель управления –</b>	веб-интерфейс, предоставленный Клиенту Компанией для удаленного управления Услугами.
<b>Лицевой счет Клиента –</b>	учетные данные в биллинговой системе Компании об оплате Клиентом потребляемых услуг.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Компания предоставляет Клиенту услуги (далее «Услуги») по не эксклюзивному предоставлению вычислительных мощностей с удаленным доступом через сеть Интернет с использованием физических серверов (далее «Оборудование» или «Сервер»). При этом Компания берет на себя ответственность за надлежащее функционирование систем виртуализации, компонентов Оборудования, сетевого оборудования Компании, обеспечивающего доступ к Серверу через сеть Интернет, а также оказывает техническую поддержку Клиенту в рамках выбранного им тарифного плана (см. Приложение №2 «Тарифные планы Компании»).

1.2. Клиент обязуется использовать Услуги в соответствии с действующим законодательством РФ. Клиент несет полную ответственность за ненадлежащее использование Услуги в соответствии с действующим законодательством. Клиент обязуется надлежащим образом администрировать Сервер для исключения случаев его несанкционированного использования третьими лицами.

1.3. С момента передачи паролей доступа к Серверу Компания не несет ответственности за содержимое файловой системы Сервера и правомочность его использования Клиентом.

1.4. Компания оказывает своим Клиентам помощь по использованию сервисов в рамках тарифного плана, выбранного Клиентом. При этом поддержка Клиента со стороны компании ограничена согласно статье 2.4 «d» настоящего Договора.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

### 2.1. Клиент имеет право на:

- a) получение обслуживания и консультаций от представителей Компании в соответствии с пунктом 2.4. «а» настоящего Договора;
- b) использование выделенных вычислительных мощностей Серверов, предоставленным ему в соответствии с выбранным им тарифным планом, без нарушений условий настоящего Договора и Правил пользования Сервером (Приложение №1), именуемых в дальнейшем Правила;
- c) получение технической поддержки от представителей службы поддержки Компании в соответствии со статьей 2.4. «д» настоящего Договора;
- d) прекращение отношения с Компанией с предварительным письменным (оригинал по адресу 107023, г. Москва, Барабанный пер., 4/4) или электронным (скан на адрес sales@iqhost.ru) уведомлением Компании не менее чем за 2 (две) недели, уведомление о расторжении договора должно быть заверено подписью генерального директора и печатью;
- e) получение компенсации в соответствии со статьей 2.4. «б» настоящего Договора.

### 2.2. Компания имеет право на:

- a) приостановление услуг по настоящему Договору Клиенту в случае нарушения сроков оплаты услуг;
- b) прекращение услуг по настоящему Договору Клиенту в случае просрочки оплаты услуг более чем на 14 календарных дней.
- c) изменение тарифов с обязательным предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 30 календарных дней до вступления изменений в силу;
- d) проведение технических работ в сети Компании с обязательным уведомлением Клиента не менее чем за 12 часов до проведения работ, при этом Клиент не имеет права на получение какой-либо компенсации за отсутствие доступа к предоставленным вычислительным мощностям сервера в сети в период проведения таких технических мероприятий, если время подобного отсутствия сервера в сети не превышает 3 (трех) часов в месяц;
- e) блокировку удаленного доступа к Серверу в случае выявления нарушения пунктов 1, 2 и 3 Правил, если Клиентом не устранены выявленные нарушения.
- f) немедленное приостановление доступа к серверу с последующим немедленным уведомлением Клиента по электронной почте при выявлении ситуаций, указанных в пп. j, п. 2.3 настоящего Договора.
- g) вносить изменения в технические характеристики услуг и тарифных планов с уведомлением Клиента по электронной почте за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу этих изменений. В случае согласия Клиента с данными изменениями стороны подписывают Дополнительное оглашение. В случае несогласия Договор расторгается.

### 2.3. Клиент обязуется:

- a) своевременно оплачивать услуги по предоставлению Компанией вычислительных мощностей;
- b) использовать предоставленные вычислительные мощности по настоящему Договору не нарушая законодательство Российской Федерации и самостоятельно нести ответственность за ущерб любого рода, понесенный Клиентом или третьими лицами в ходе и результате использования Клиентом услуг Компании в рамках настоящего Договора;
- c) делать резервные копии своих файлов и иных данных, находящихся на хранилищах данных предоставленных вычислительных мощностях. Компания не несет ответственности за уничтожение файлов пользователя по причине технической неисправности Оборудования, умышленного или неумышленного действия третьих лиц или Клиента;
- d) самостоятельно нести ответственность за ущерб любого рода, понесенный им в связи с утерей или разглашением Клиентом своих реквизитов доступа к аккаунту и/или предоставленным вычислительным мощностям Серверов;
- e) нести полную ответственность за содержание материалов/информации, а также лицензионную чистоту, устанавливаемого самостоятельно на Сервер ПО, и гарантировать, что все материалы и информация, содержащиеся на Серверах Клиента, не нарушают авторских и иных прав Компании и третьих лиц. Не производить модификацию и дистрибуцию программного обеспечения, предоставляемого Компанией и/или третьими лицами, без письменного разрешения Компании или правообладателей;
- f) знакомиться с информацией и учитывать в своей деятельности информацию, относящуюся к изменениям в Договоре и Приложениях к нему, предоставляемых услугах, плановых работах, а также иную информацию, рассылаемую Компанией по основным e-mail адресам, указанным Клиентом в контактных данных и/или информацию, публикуемую на интернет-сайте Компании;
- g) поддерживать актуальность информации о себе через соответствующий интерфейс на интернет-сайте Компании в соответствующем разделе сайта <https://billing.iqhost.ru>;
- h) нести полную ответственность за содержимое публикуемых и размещаемых на Серверах материалов в соответствии с Приложением №1, пункт 1, не допускать размещения на Серверах информации и материалов, нарушающих законодательство, в том числе и третьими лицами;
- i) нести полную ответственность за всю сетевую активность, которая ведется с IP-адресов используемыми Серверами, не допускать несанкционированного использования Серверов для неправомерной деятельности (Приложение №1, пункт 2);
- j) не допускать аварийных ситуаций, когда предоставленный Сервер нарушает нормальную эксплуатацию сети Компании (DDOS атака, несанкционированное использование IP адресов, подмена IP адресов, использование DHCP серверов и т.п.);
- k) оплачивать в полном объеме весь трафик своего Сервера в соответствии с установленным тарифным планом, включая паразитный (например входящие TCP запросы на несуществующие или отключенные сервисы), технологический (ICMP Ping, широковещательные запросы и т.п.) и несанкционированный трафик (DDOS атаки, вирусные флуды и т.п.).

### 2.4. Компания обязуется:

- a) предоставлять Клиенту заказанные им Услуги в соответствии с настоящим Договором в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения первоначальной оплаты;
- b) соблюдать конфиденциальность данных, полученных Компанией от Клиента в процессе исполнения настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством;
- d) оказывать Клиенту своевременную и посильную техническую поддержку по вопросам, связанным с работой Сервера, его сервисов и программного обеспечения, предоставляемого Компанией. При этом в случае обнаружения ошибок и/или иных проблем в операционной системе и/или в приложениях, установленных на сервере Компания рекомендует обращаться к разработчикам соответствующего программного обеспечения и ожидать решения проблем с их стороны. В этом случае Компания не несет ответственности за сроки и не гарантирует исправления ошибок разработчиком;
- e) поддерживать стабильную работу сетевого оборудования Компании, обеспечивая полное присутствие Сервера Клиента в сети не менее 99,5% времени в месяц (простой не более 180 минут в месяц);

f) выплачивать компенсацию в случае простоя Сервера. Решение о выплате компенсации на основании обращения принимается Администрацией Компании в случае наличия SLA пакета (покупается как дополнительная услуга) и вины Компании в простое Оборудования: сбой системы виртуализации или сети Компании, сбой оборудования энергообеспечения серверов, сбой климатического оборудования ЦОД и т.п. Переустановка ОС в случае необходимости при этом производится бесплатно. Сумма компенсации (S) рассчитывается пропорционально стоимости ежемесячных Услуг за период их недоступности за отчетный месяц, и не может превышать 50% от стоимости услуг за соответствующий месяц:

$$S=(I \times T)$$

Где:

I – 1/720 ежемесячной стоимости недоступной услуги за каждый полный 1 (один) час

T – совокупное время недоступности за период оказания Услуги (минимальное значение не может быть менее 1 (одного) часа.

g) учитывать трафик Сервера на пограничных маршрутизаторах Компании. Данные Компании по учету трафика являются окончательными для выставления счетов и списания с лицевого счета Клиента.

h) предоставлять Клиенту любые дополнительные услуги, связанные с эксплуатацией его Сервера согласно действующим тарифам или по соглашению Сторон;

i) при выявлении ситуаций, указанных в пп. j, п. 2.3 настоящего Договора в течение 30 минут, с момента запроса Клиента, производить посильные действия в целях нейтрализации причин (фильтрация DDoS атаки и т.п.), повлекших блокировку Сервера и скорейшего возобновления нормальной работы Сервера.

### **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

3.1. Клиент оплачивает Компании услуги в размере, соответствующем выбранному Клиентом тарифному плану и выставяемому Компанией счету.

3.2. Изменение параметров вычислительных мощностей, предоставляемых Клиенту оплачивается отдельно согласно тарифам, установленным Компанией на момент заказа установки того или иного компонента.

3.3. Перерасход объема передаваемых данных (трафика) или иных параметров, предусмотренных тарифным планом Клиента, рассчитывается в соответствии с действующими тарифами Компании.

3.4. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по соглашению сторон неиспользованные средства возвращаются Клиенту в течение 10 рабочих дней.

3.5. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по инициативе Компании вследствие неоднократного нарушения настоящего Договора Клиентом, неиспользованные средства не возвращаются.

3.6. Услуги предоставляются только при условии наличия положительного баланса на Лицевом счете Клиента (отсутствия задолженности по оплате услуг). Компания по своему усмотрению вправе предоставить Услуги в кредит с последующим выставлением счета Клиенту, при этом Клиент обязуется оплатить счет в течение 3 (трех) календарных дней с момента его выставления. Датой платежа считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Компании. Расходы по перечислению средств до банка Компании несет Клиент.

3.7. Возврат денежных средств Клиенту, производится на основании подписанного двустороннего Акта сверки расчетов, за вычетом оплаты полных месяцев пользования услугами Компании, включая месяц, в течение которого обслуживание было прекращено. Полным месяцем считается календарный месяц, без учёта скидок. Возврат денежных средств производится только в безналичном порядке. Перечисление возвращаемых денежных средств третьему лицу по просьбе Арендатора не производится.

3.8. Оплата инсталляционных Услуг производится Клиентом одновременно на условиях предоплаты в размере 100% (сто процентов) от стоимости таких Услуг и списывается со счета Клиента в полном объеме в момент передачи Клиенту по электронной почте доступа к Серверу. Доступы предоставляются только после получения предоплаты от Клиента.

3.9. Оплата базовых Услуг производится Клиентом ежемесячно на условиях предоплаты в размере 100% (сто процентов) от стоимости таких Услуг в срок не позднее последнего дня месяца, предшествующего оплачиваемому месяцу. Услуги считаются оказанными в момент предоставления доступа к Серверу.

3.10. Оплата базовых Услуг не возвращается и является возмещением расходов Компании по обеспечению функционирования и работоспособности выделенной Клиенту вычислительной мощности.

3.11. В случае оказания Компанией разовых услуг по заявке Клиента их оплата может производиться на основании отдельного счета.

3.12. Счета и иные бухгалтерские документы по настоящему Договору направляются Клиенту почтой по адресу, указанному в Договоре в обязательном порядке, либо вручаются Клиенту (его работнику) в офисе Компании. Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки услуг обязан направить Компании 1 (один) экземпляр подписанного им Акта сдачи-приемки услуг или письменный мотивированный отказ от приемки услуг. В случае не подписания Акта и/или не направления мотивированных возражений Услуги считаются принятыми и подлежащими оплате.

3.13. Отчетным периодом по настоящему Договору считается календарный месяц, если иное не оговорено Приложениями к Договору.

### **4. РЕШЕНИЕ СПОРОВ.**

4.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Компанией и Клиентом, не нашедшие своего разрешения на основе данного Договора, решаются путем переговоров, а при невозможности достижения соглашения в Арбитражном суде г. Москвы.

4.2. Для решения технических вопросов при определении причинно-следственной связи между действиями Клиента и ущербом, причиненным Компании, Компания оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов.

4.3. В случае наличия у Клиента задолженности Компания вправе по истечении двух дней направить уведомление о задолженности и необходимости погашения.

4.4. Если Клиент после получения уведомления, указанного в п. 4.3. не предпринимает действий по погашению задолженности, Компания вправе направить повторное уведомление. Срок погашения задолженности по такому уведомлению составляет три дня с момента получения Клиентом.

4.5. При не поступлении Компании денежных средств в сроки и в размере, указанном в уведомлении п. 4.4. Компания вправе направить уведомление о приостановлении услуг в связи с образовавшейся задолженностью и отсутствием оплаты.

4.6. Если Клиент устраняется от урегулирования вопроса с образовавшейся задолженностью за Услуги, то Компания направляет в адрес Клиента соответствующую претензию и инициирует исковое (приказное) производство в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.**

5.1. В случае привлечения Компании ответчиком в суде или любой другой инстанции по делам третьих лиц, стороной в которых является настоящий и/или бывший Клиент Компании, связанным с нарушением положений настоящего договора Клиентом или другими лицами, использующими реквизиты доступа Клиента к его оборудованию или внутренним сервисам Компании; или связанным с использованием сети Интернет посредством предоставляемых в рамках настоящего Договора услуг; или связанным с размещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Клиентом или другими лицами, использующими реквизиты доступа Клиента к его оборудованию или внутренним сервисам Компании, то в этом случае Клиент обязуется вступить в дело на стороне Компании и возместить Компании убытки.

5.2. Компания не несет ответственности за:

- a) за любой ущерб, понесенный Клиентом в результате возникновения обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, которые Компания не могла ни предвидеть, ни предотвратить, препятствующих нормальному функционированию Серверов Клиента в сети Компании;
- b) за ущерб Клиента, прямо или косвенно возникший в результате использования предоставленных Компанией услуг по настоящему Договору, за исключением ущерба, возникшего вследствие аварийных ситуаций, находящихся в зоне ответственности Компании и не превышающего сумму месячной платы за оказываемые Компанией Услуги;
- c) невозможность интернет-провайдера (провайдера доступа) Клиента и/или третьих лиц обеспечить качественный доступ к оборудованию Клиента и/или к сети Компании;
- d) дефекты в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Компании;
- e) дефекты в Серверах, возникшие не по вине Компании в процессе их функционирования в рамках настоящего Договора;
- f) сбоев при передаче данных или соединении, произошедших не по вине Компании;
- g) качество сервисов, необходимых для оказания услуг по настоящему Договору, если их организуют третьи лица;
- h) за содержание информации, размещаемой и/или передаваемой Клиентом и/или третьими лицами на/через оборудование Клиента;

5.3. За просрочку оплаты Услуг в установленные сроки Клиент, на основании предъявленного Компанией требования, уплачивает пени в размере 0,1% (одна десятая процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 100% (ста процентов) от суммы просроченного платежа.

## **6. СРОКИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

6.1. Настоящий Договор между Компанией и Клиентом вступает в силу с момента оплаты Клиентом предоставления Компанией Услуг.

6.2. В случае нарушения Клиентом пункта 2.3(а) действие настоящего Договора приостанавливается на срок до 14 календарных дней.

6.3. В случае неоплаты Клиентом услуг в течение сроков, оговоренных в пункте 6.2 настоящего Договора, Договор считается расторгнутым, при этом Клиент не освобождается от обязательств по погашению задолженности при наличии таковой.

6.4. В случае регулярного (более 2-х случаев за календарный месяц) возникновения ситуаций, указанных в пп. j, п. 2.3 настоящего Договора, настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Компании в одностороннем порядке незамедлительно.

6.5. Договор может быть расторгнут любой из Сторон с предварительным письменным или электронным уведомлением другой стороны за не менее чем за 2 (две) недели.

6.6. Настоящий Договор и оформленные к нему Приложения и Дополнительные соглашения, которые являются составными частями Договора, составляют единое целое и устанавливают взаимные права и обязанности сторон, заменяя все другие предварительные договорённости между Сторонами, имеющие отношение к предмету Договора. В случае противоречия между положениями Договора и положениями соответствующих Приложений и Дополнительных соглашений к Договору, положения оформленных и подписанных Приложений и Дополнительных соглашений имеют преимущественную силу.

6.7. Компания оставляет за собой право привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору. Компания несет ответственность перед Клиентом за действия привлеченных ей третьих лиц как за свои собственные.

6.8. Права сторон по настоящему Договору не могут передаваться или отчуждаться иным образом одной из сторон без предварительного получения письменного согласия другой стороны.

6.9. Договор составлен в двух одинаковых экземплярах и хранится у каждой из сторон. Изменение и дополнение условий настоящего Договора возможны по соглашению Сторон путем заключения Дополнительного соглашения.

6.10. Стороны допускают обмен экземплярами настоящего Договора, дополнений и приложений к нему, актами, уведомлениями, претензиями и другими документами по электронной почте (адреса электронной почты Компании указаны в пункте 13 настоящего Договора, адреса электронной почты Клиента указаны в ЛК Клиента). Переписка по электронной почте имеет силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями Сторон.

6.11. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность доступов к электронной почте и не передавать их третьим лицам.

7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Компания	Клиент
ООО «Ай-Кью Хостинг»	ООО «___»
ИНН/КПП: 7722378860/772201001	ИНН/КПП:
Юридический адрес: 125315, . , . 16	Юридический адрес:
Почтовый адрес: 125315, . , . 16	Почтовый адрес:
р/с: 40702810402320001104 Банк: АО «АЛЬФА-БАНК» г.Москва к/с: 30101810200000000593 БИК: 044525593	р/с: Банк: к/с: БИК:
Общие вопросы, отдел продаж: Телефон: +7 (495) 008-8346 E-mail: <a href="mailto:info@iqhost.ru">info@iqhost.ru</a>	Лицо, ответственное за административные вопросы по договору: Телефон: E-mail:
Служба технической поддержки: Телефон: +7 (495) 008-8346 E-mail: <a href="mailto:support@iqhost.ru">support@iqhost.ru</a>	Инженер, ответственный за эксплуатацию оборудования: Телефон: E-mail:
Бухгалтерия (счета-фактуры, акты, счета, платежи): Телефон: +7 (495) 008-8346 E-mail: <a href="mailto:bill@iqhost.ru">bill@iqhost.ru</a>	Бухгалтерия (счета-фактуры, акты, счета, платежи): Телефон: E-mail:

Компания  
Генеральный директор  
ООО «Ай-Кью Хостинг»

Клиент  
Генеральный директор  
ООО «\_\_\_»

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)  
[место печати]

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
[место печати]

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ**

### **КЛИЕНТУ В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ КОМПАНИИ СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

1. Размещать ресурсы, нарушающие действующее законодательство Российской Федерации и страны, в которой физически размещены Сервера – в частности:

- a) содержащие порнографию;
- b) содержащие пропаганду насилия, фашизма, экстремизма, терроризма, национализма, шовинизма, расовой ненависти и/или провозглашающие одну особенную расу, национальность или пол как превосходящие над другими и/ или объявляющие другие расы, национальности, пол низшими, а также сайты содержащие призывы к свержению законной власти в каком-либо государстве;
- c) поощряющие, поддерживающие или пропагандирующие деятельность, нарушающую федеральные, республиканские или местные законы и/или нарушающие российские или международные договоренности;
- d) подпадающие под категорию «warez» или файловых архивов, распространяющих материалы, охраняемые законом об авторском праве;
- e) пропагандирующие хакерство (hacking, cracking) или распространяющие пароли к веб-сайтам для взрослых или любым другим платным ресурсам;

Любой ресурс, размещенный на оборудовании Клиента, подходящий под описание, приведенное выше, необходимо незамедлительно закрыть. В случае отказа или бездействия Клиента выполнить требования о блокировке подобного ресурса Компания оставляет за собой право заблокировать доступ к оборудованию Клиента до выяснения обстоятельств.

2. Производить нарушающие действующее законодательство Российской Федерации и страны, в которой физически размещены Сервера действия – в частности, включающие:

- a) неавторизованное распространение или копирование программного обеспечения (пиратство или «warez») без соответствующих Договоров, разрешающих подобную деятельность;
- b) нарушение международных и российских межгосударственных соглашений;
- c) обман, способный нанести моральный, материальный или физический ущерб любому третьему лицу;
- d) торговлю наркотическими веществами, оружием и иными предметами без соответствующих лицензий и разрешительных документов;
- e) неавторизованное копирование и распространение файлов, защищенных международным и/или российским авторским законодательством;
- f) другие действия, подпадающие нарушающие законодательство Российской Федерации, международное законодательство и законодательство по местонахождению оборудования Клиента;
- g) все остальные нарушения, не описанные выше, рассматриваются отдельно, до установления факта проступка.

3. Злоупотреблять предоставленным Компанией Услугами, совершая следующие действия:

- a) взлом - попытки проникновения во внутренние сети Компании или сети и компьютеры, доступные через Интернет, без соответствующего разрешения;
- b) использование фиктивных e-mail или IP адресов на серверах в сети Компании или на серверах в сетях третьих лиц;
- c) СПАМ – рассылка незатребованных сообщений независимо от их размера и характера лицам, которые не давали своего разрешения на совершение подобных рассылок в их адрес, рассылка незатребованных объявлений и рекламы, не соответствующих тематике, на множественные адреса и/или в группы новостей, а также генерирование большого количества писем, чем при обычном пользовании, без надобности. СПАМ-рассылки жестко наказуемы – вплоть до расторжения Договора со снятием со счета владельца штрафа, определяемого компанией. Под сообщением понимается любое сообщение электронной почты, ICQ, MSN Messenger, AOL Instant Messenger, Yahoo Messenger, IRC, Jabber и других подобных средств/протоколов личного обмена информацией, а также сообщения в гостевых книгах, форумах и т.п.;
- d) СКАМ – рассылка СПАМа с информацией о ресурсах, размещенных на оборудовании Клиента через серверы (компьютеры) третьих лиц;
- e) произведение любого рода проверок и сканирования портов компьютерных систем в сетях Компании или иных сетях, доступных через Интернет без соответствующего разрешения;
- f) произведение любого рода атак на компьютерные системы в сетях Компании или иных сетях, доступных через Интернет. Подобного рода нарушения будут пресекаться Компанией путем блокировки доступа к оборудованию Клиента из сети без права получения Клиентом компенсации за время отсутствия его оборудования в сети;
- g) сетевой флуд – преднамеренная хакерская атака с большим количеством запросов, приводящая к отказу в обслуживании (имеющую целью вывод из строя сетевого ресурса жертвы).

4. Производить несанкционированное манипулирование деловыми контактами. Данный пункт включает в себя (но не ограничивается) рассылкой, позорящей честь и достоинство, скандальной или личной информации о лице без его на то разрешения, умышленное нанесение морального ущерба, результатом которого может явиться эмоциональный стресс. Кроме того, подобным

проступком объявляется и нарушение авторских прав, незаконное копирование и манипуляции торговыми марками и нарушение других прав интеллектуальной собственности.

5. Злоупотреблять системным оборудованием серверов в сети Компании, совершая нарушения, среди которых: использование программного обеспечения, которое может повредить компоненты сервера путем использования скрытых функций и настроек для достижения недокументированной производительности.

6. Нарушать действующее законодательство РФ и международные соглашения, стороной которых является Российская Федерация.

**РАБОТА С ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ КОМПАНИИ:**

Работу со службой поддержки, коммерческим отделом, бухгалтерией и иными подразделениями Компании рекомендуется осуществлять через интерфейс запросов <https://billing.iqhost.ru> на интернет-сайте Компании, за исключением экстренных ситуаций, во время которых интернет-сайт Компании недоступен. В таких случаях связь с подразделениями Компании поддерживается через электронную почту (e-mail) и по телефону. Поступающие запросы Клиентов обрабатываются в порядке общей очереди, если иное не предусмотрено настоящим Договором.

**Компания**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Ай-Кью Хостинг»**

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

**Клиент**  
**Генеральный директор**  
**ООО «\_\_\_»**

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

[место печати]

**ТАРИФЫ НА УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ МОЩНОСТИ**

**1. Клиенту предоставляются в удаленное использование вычислительные мощности виртуальных серверов:**

№	Описание	Кол-во	Стоимость, Руб. с НДС (в месяц)
1	Виртуальный сервер в конфигурации: IP Страна размещения:	1	
2	Виртуальный сервер в конфигурации: IP Страна размещения:	1	

Стоимость услуг приведена в рублях без учета НДС 20%.

Клиент осуществляет доступ к Услугам через сеть Интернет, доступ ограничивается на скорости \_\_\_\_Мбит/сек, максимальный превалирующий трафик за платежный период не должен превышать 1Тб, превышение за каждый полный или неполный Тб составит 300 руб.

**Компания**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Ай-Кью Хостинг»**

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

**Клиент**  
**Генеральный директор**  
**ООО «\_\_»**

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

[место печати]



## **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНОЙ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТИ**

В зависимости от заказанного типа виртуализации действуют различные условия:

### **Контейнеры LXC, виртуальные частные сервера, VPS:**

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по SSH или через виртуальную консоль в личном кабинете
- 3) Пересборка ядра невозможна. В случае нарушении работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap), перегрузки вычислительных ядер (никакой процесс не должен занимать вычислительное ядро на 100% более чем на 1 час подряд или давать нагрузку 100% более чем 3 часа суммарно в течение 24 часов) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки.
- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за корректную работу программного обеспечения на Сервере, если оно не предназначено для работы в среде виртуализации
- 8) Перегрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.

### **Виртуальные машины KVM, виртуальные выделенные сервера, облако:**

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по SSH или через виртуальную консоль в личном кабинете
- 3) Клиент имеет возможность самостоятельно установить ОС с предоставленных образов. При отсутствии образа в репозитории, Клиент вправе обратиться в службу технической поддержки для загрузки такого образа в репозиторий. Компания не несет ответственности если указанный образ окажется несовместимым с средой виртуализации. В случае нарушении работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки. Перед блокировкой Дежурная смена Компании предпримет меры что бы связаться с Клиентом по телефону или электронной почте.
- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за работу установленного программного обеспечения Клиента на Сервере, техническую поддержку по таким вопросам производит производитель такого ПО.
- 8) Перегрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.
- 9) Клиент может предоставить свой образ виртуальной машины для работы или запросить выгрузку его через сеть Интернет
- 10) Компания не несет ответственности за легитимность и лицензионную чистоту ОС и ПО, установленные Клиентом самостоятельно.

### **Виртуальные машины Windows:**

- 1) Клиент администрирует предоставленный Сервер самостоятельно надлежащим образом. Советы, помощь в администрировании и настройке дополнительного ПО предоставляются на усмотрение службы технической поддержки, если иное не оговорено Договором.
- 2) Клиент управляет виртуальным сервером через удаленный доступ по протоколу RDP. Консольный доступ не предоставляется
- 3) Переустановка ОС производится через заявку в Дежурную смену Компании в течение 12 часов, не чаще одного раза в месяц. В случае нарушении работы системы по вине Клиента, аварийно-восстановительные работы производятся на платной основе согласно действующим тарифам компании, опубликованным на сайте <https://www.iqhost.ru/vps>.
- 4) Клиент обязуется вести мониторинг использования ресурсов Сервера. Не допускается работа Сервера в режиме недостатка памяти (сервер не должен активно использовать файл подкачки - swap) или чрезмерного обращения к диску (не более 1000 IOPS на

протяжении 1 часа). Дежурная смена Компании имеет право приостановить работу такого Сервера, уведомив Клиента по электронной почте с указанием причины блокировки.

- 5) В случае невозможности запуска Сервера по причине нарушений целостности ОС, восстановительные работы персоналом Компании производятся на платной основе. В этой ситуации Компания предоставит новый виртуальный сервер, к которому будет прикреплен виртуальный диск от аварийного виртуального сервера.
- 6) Дежурная смена Компании имеет право временно (на срок не более одного часа) приостанавливать работу Сервера при проведении экстренных технических работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры Компании.
- 7) Компания не несет ответственности за работу установленного программного обеспечения Клиента на Сервере, техническую поддержку по таким вопросам производит производитель такого ПО.
- 8) Перезагрузка Сервера не является случаем простоя и может производиться техническими службами Компании при возникновении технологической необходимости. Клиент обязуется настроить Сервер надлежащим образом, что бы он автоматически запускался при перезагрузке.
- 9) Клиент может предоставить свой образ виртуальной машины для работы или запросить выгрузку его через сеть Интернет.

#### **Общие положения:**

1. Все виртуальные сервера доступны из сети Интернет на физической скорости 100Мбит/с если иное не предусмотрено тарифным планом.
2. Корректная работа портов доступа обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта, т.е. порт доступа желательно не нагружать более чем на 70М – превышение может привести к потере пакетов и к затруднением с удаленным доступом.
3. По исчерпанию оплаченного лимита трафика сервер отключается от сети. Восстановление работы сервера производится после покупки дополнительного объема трафика или перехода на другой тарифный план.

#### **Сервер Клиента не должен нарушать работу сети Компании, а также:**

- 1) иметь активный DHCP сервер, отвечающий в сеть Компании
- 2) использовать какие-либо IP адреса кроме назначенных ему Компанией, в частных VLAN клиент имеет право использовать только приватную IP адресацию
- 3) каким-либо образом модифицировать заголовки исходящих IP пакетов, используя подменную адресацию
- 4) генерировать избыточное количество мультикаст-пакетов без согласования с Компанией
- 5) загружать выделенный порт доступа более чем на 70% в течение 3 часов подряд, 100% использование (“полка” на графике загрузки) допустимо на период не более 1 часа в день
- 6) генерировать поток IP трафика более 10000 пакетов в секунду без согласования с Компанией
- 7) каким-либо образом модифицировать матрицу коммутации VLAN рассылая конфигурационные сообщения на уровне фреймов Ethernet
- 8) каким-либо образом участвовать в DDOS атаках как бот, амплификатор, бот-нет контроллер или инициатор.

Жалобы на аварийное состояние предоставленного сервера рассматриваются только после подтверждения службой технической поддержки и проведения действий по мониторингу сервера. Клиент обязуется выполнять все запросы службы технической поддержки, связанные с диагностикой и мониторингом сервера, заявленного Клиентом как аварийный. Это включает в себя предоставление логов, ограниченного доступа на сервер, запросы на перезагрузку и проведение работ по замене компонентов сервера.

**Компания**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Ай-Кью Хостинг»**

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

**Клиент**  
**Генеральный директор**  
**ООО «\_\_\_»**

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

[место печати]