

# Договор №С

## на предоставление платных услуг по размещению оборудования

Российская Федерация, город Москва

«\_\_\_»\_\_\_2019 г

Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Кью Хостинг», именуемое в дальнейшем «КОМПАНИЯ», в лице Генерального директора *Шевченко Андрея Александровича*, 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>Дополнительные услуги –</b>	услуги, предоставляемые в дополнение к базовым, и выполняемые на постоянной основе или в разовом порядке по соответствующему заказу КЛИЕНТА.
<b>Инсталляционные услуги –</b>	разовые услуги по установке, настройке и включению в сетевую инфраструктуру КОМПАНИИ оборудования и/или программного обеспечения (ПО).
<b>Конфиденциальная информация –</b>	информация, полученная в письменном виде 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 календарный день.
<b>Технологическая площадка –</b>	Центр Обработки Данных ДАТАПРО, расположенный по адресу: Москва, Авиамоторная ул, 69, соответствует уровню отказоустойчивости TIER III, что подтверждается сертификатами UPTIME INSTITUTE в категориях DESIGN и CONSTRUCTED FACILITY.
<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 системе КОМПАНИИ об оплате КЛИЕНТОМ потребляемых услуг.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. КОМПАНИЯ обязуется оказывать КЛИЕНТУ услуги по размещению оборудования КЛИЕНТА на Технологической площадке и обеспечению к нему удаленного доступа через сеть Интернет, а также иные услуги, оговоренные Договором и Приложениями к нему, а КЛИЕНТ обязуется принимать и оплачивать Услуги в объеме и порядке, определенном настоящим Договором.

1.2. Полный перечень, количество (объем) и описание Услуг отражается в **Заказе на услуги** и Приложениях к настоящему Договору.

1.3. 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.

1.5. Настоящим Договором Клиент – физическое лицо дает свое письменное согласие с тем, что персональные данные, предоставленные им посредством загрузки копий документов в базу Компании по различным каналам связи в целях выполнения обязательств, связанных с заключением и исполнением Договора, обрабатываются Компанией в полном объеме, в том числе с предоставлением доступа к персональным данным Клиента уполномоченным сотрудникам Компании. Настоящим Договором Клиент – физическое лицо выражает свое безусловное согласие о включении своих данных для осуществления Компанией обслуживания и оказания услуг, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами (в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникаций), предусмотренными действующим законодательством РФ и Регламентами оказания услуг. Под обработкой персональных данных Клиента (субъекта персональных данных) понимаются действия (операции) Компании с персональными данными,

включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Ответственность за предоставление заведомо ложных документов полностью лежит на Клиенте. При наличии у Компании достаточных оснований полагать, что предоставленные документы заведомо не являются копиями идентифицирующих Клиента документов, Компания будет рассматривать такую ситуацию, как информацию о недостоверности сведений, необходимых для идентификации Клиента и вправе незамедлительно отказать в предоставлении услуг Клиенту, направив ему об этом уведомление по контактному адресу электронной почты.

1.6. По настоящему Договору Клиент – физическое лицо соглашается с тем, что предоставленные им персональные данные будут храниться в базе Компании в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения его действия.

1.7. Клиент – физическое лицо дает согласие на обработку следующих персональных данных: фамилии, имени, отчества; даты рождения; почтовых адресов (по месту регистрации и для контактов); сведений о гражданстве; номере основного документа, удостоверяющего личность Клиента, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; номерах телефонов; номерах факсов; адресах электронной почты (E-mail). Клиент – физическое лицо дает согласие на совершение следующих действий (операций) или совокупность действий с необезличенными персональными данными: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, дополнение, извлечение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Персональные данные могут быть переданы иным лицам в ситуациях и случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

### **2.1. КОМПАНИЯ обязуется:**

2.1.1. оказывать КЛИЕНТУ услуги надлежащим образом, в объеме и сроки, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к настоящему Договору;

2.1.2. зарегистрировать КЛИЕНТА в учетной системе КОМПАНИИ;

2.1.3. передать КЛИЕНТУ на адрес электронной почты логин (ClientID) и пароль для доступа к Панели управления;

2.1.4. обеспечить условия для эксплуатации и сохранности оборудования КЛИЕНТА;

2.1.5. вести учет потребления и оплаты КЛИЕНТОМ услуг, оказываемых в соответствии с **Заказом на услуги**;

2.1.6. вести Лицевой счет КЛИЕНТА, на котором своевременно отражать поступления и списания средств в оплату Услуг;

2.1.7. сохранять конфиденциальность информации КЛИЕНТА, полученной от него при регистрации в учетной системе КОМПАНИИ, а также содержания частных сообщений электронной почты, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ;

2.1.8. при оказании услуг обеспечить в соответствии с Условиями предоставления инсталляционных и базовых услуг (Приложение №2) и с Условиями предоставления дополнительных услуг (Приложение №3) доступ представителей КЛИЕНТА к размещаемому на Технологической площадке оборудованию для эксплуатационно-технического обслуживания;

2.1.9. публиковать официальные сообщения, связанные с обслуживанием КЛИЕНТОВ, изменением Договора и Приложений к нему на WWW-сервере КОМПАНИИ (<http://iqhost.ru>) или извещать КЛИЕНТА путем отправки информации об изменениях на электронный адрес КЛИЕНТА, указанный в Панели управления КЛИЕНТА (<https://billing.iqhost.ru>);

2.1.10. надлежащим образом выполнять все условия настоящего Договора;

2.1.11. принимать все необходимые, соответствующие ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных Клиента – физического лица от неправомерного, несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Клиента. Компания обязуется применять все необходимые организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке;

2.1.12. исполнять иные обязанности, отраженные в настоящем Договоре и Приложениях.

### **2.2. КОМПАНИЯ вправе:**

2.2.1. потребовать от КЛИЕНТА дополнительной оплаты затраченных ресурсов, если по вине или инициативе последнего объем фактически оказанных услуг превысил объем услуг, предусмотренных условиями настоящего Договора;

2.2.2. изменять в одностороннем порядке **Условия предоставления инсталляционных и базовых услуг** (Приложение №1), **Технические требования к оборудованию КЛИЕНТА** (Приложение №2), **Техническими стандартами предоставления услуг** (Приложение №3) не менее чем за 14 (четырнадцать) дней, путем отправки КОМПАНИЕЙ уведомления в виде информационного письма на контактный e-mail КЛИЕНТА или его почтовый адрес. В случае несогласия с изменениями, КЛИЕНТ в этом случае вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем досудебном порядке. В случае отсутствия письменного уведомления от КЛИЕНТА в 10-дневный (десятидневный) срок, изменения считаются принятыми КЛИЕНТОМ;

2.2.3. полагаться на полную, актуальность и достоверность передаваемой КЛИЕНТОМ информации;

2.2.4. в случае поступления оплаты от КЛИЕНТА не в полном объеме и/или наличия отрицательного баланса Лицевого счета КЛИЕНТА в учетной системе КОМПАНИИ, незамедлительно приостановить предоставление услуг до момента оплаты, а в случае, если задержка по оплате превысит 14 (десять) дней с момента наступления срока платежа - в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор. В случае расторжения Договора по указанным причинам, КОМПАНИЯ вправе удерживать оборудование КЛИЕНТА до момента погашения задолженности, а КЛИЕНТ не освобождается от погашения задолженности и обязуется в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней погасить задолженность перед КОМПАНИЕЙ и вывезти переданное оборудование с Технологической площадки самостоятельно и за свой счет. Если Оборудование не было востребовано КЛИЕНТОМ по истечении 3 (трех) дневного периода, то КОМПАНИЯ уведомляет КЛИЕНТА в письменном виде заказным письмом на указанный в настоящем Договоре почтовый адрес КЛИЕНТА о необходимости провести погашение задолженности и забрать оборудование с Технологической площадки и передает оборудование на платное хранение на склад (стоимость хранения оборудования на складе опубликована на сайте КОМПАНИИ по ссылке <https://www.iqhost.ru/collocation/>). КЛИЕНТ соглашается, что невостребованное КЛИЕНТОМ оборудование через 60 (шестьдесят) дней после такого уведомления признается КОМПАНИЕЙ брошенным в соответствии с ст. 226 ГК РФ и КОМПАНИЯ вправе обратиться в свою собственность в соответствии с действующим Законодательством РФ и/или утилизировать.

2.2.5. согласовать в письменной форме передачу своих обязанностей по Договору иной КОМПАНИИ с предварительным уведомлением КЛИЕНТА за 30 (тридцать) календарных дней;

2.2.6. иные права КОМПАНИИ отражены в Договоре и Приложениях к настоящему Договору.

### **2.3. КЛИЕНТ обязуется:**

2.3.1. зарегистрироваться в учетной системе с WWW-сервера КОМПАНИИ;

- 2.3.2. своевременно принимать и оплачивать услуги КОМПАНИИ в размере и в сроки, установленные Договором и Приложениями к нему;
- 2.3.3. самостоятельно следить за состоянием и своевременным пополнением своего Лицевого счета в учетной системе КОМПАНИИ (Панели управления);
- 2.3.4. следить за своевременным получением счетов (счетов-фактур), актов и иных бухгалтерских документов от КОМПАНИИ;
- 2.3.5. предоставлять КОМПАНИИ материалы, документы и сведения, необходимые для исполнения КОМПАНИЕЙ своих обязанностей по Договору;
- 2.3.6. не реже одного раза в неделю знакомиться с официальной информацией, связанной с предоставлением Услуг КЛИЕНТУ, публикуемой в порядке, определенном Договором;
- 2.3.7. в случае возникновения технических проблем незамедлительно сообщать об этом персоналу КОМПАНИИ по электронной почте: [support@iqhost.ru](mailto:support@iqhost.ru);
- 2.3.8. надлежащим образом выполнять все условия настоящего Договора;
- 2.3.9. исполнять иные обязанности, отраженные в Договоре и Приложениях к настоящему Договору.

#### **2.4. КЛИЕНТ имеет право:**

- 2.4.1. пользоваться услугами КОМПАНИИ в пределах, установленных Договором и Приложениях к настоящему Договору;
- 2.4.2. заказывать у КОМПАНИИ дополнительные услуги запросом на почту [sales@iqhost.ru](mailto:sales@iqhost.ru);
- 2.4.3. отказаться от ранее заказанных дополнительных услуг в порядке, определенном Договором и Приложениями к нему;
- 2.4.4. иные права КЛИЕНТА отражены в Договоре и Приложениях к настоящему Договору.

### **3. СОСТАВ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

- 3.1. Услуги по Договору предоставляются КОМПАНИЕЙ в несколько этапов, а именно: 1 – этап инсталляции (этап оказания инсталляционных услуг) и этап 2 – этап эксплуатации (этап оказания базовых и дополнительных услуг).
- 3.2. КОМПАНИЯ вправе изменять (соразмерно продлевать) срок предоставления инсталляционных и дополнительных услуг в случае, если КЛИЕНТ не предоставил в согласованные сроки запрашиваемые КОМПАНИЕЙ документы и информацию, требуемые для упомянутых услуг.
- 3.3. Этап оказания инсталляционных услуг начинается с момента подписания Договора и Акта приемки-передачи имущества, принадлежащего КЛИЕНТУ оборудования, при условии поступления суммы предоплаты на счет КОМПАНИИ и получения всей информации и материалов от КЛИЕНТА, необходимых КОМПАНИИ для начала предоставления услуг по Договору. При этом момент начала этапа определяется по наступлению последнего из условий, необходимых для начала осуществления инсталляционных услуг.
- 3.4. Дата начала этапа оказания базовых и дополнительных услуг по Договору – 1-й (первый) день после оказания инсталляционных услуг и предоплаты КЛИЕНТОМ за базовые услуги, указанной в п. 5.5 настоящего Договора.
- 3.5. Перечень и объем услуг, оказываемых КОМПАНИЕЙ на этапах инсталляции и эксплуатации, указывается в **Заказе на услуги** (Приложение № 4).

### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ.**

- 4.1. Стоимость Услуг, оказываемых КЛИЕНТУ в рамках Договора, определяется в соответствии с **Заказом на услуги**.
- 4.2. Указанные в Договоре и Приложениях цены включают сумму НДС по ставке 18%.
- 4.3. Количество Услуг, оказанных КЛИЕНТУ за каждый месяц действия настоящего Договора, определяются исключительно на основании показаний учетных приборов КОМПАНИИ. Основанием для выставления счета КЛИЕНТУ или списания средств с Лицевого счета за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого КОМПАНИЕЙ для учета объема оказанных им Услуг. По требованию КЛИЕНТА–юридического лица - КОМПАНИЯ и КЛИЕНТ подписывают Акт выполненных услуг за каждый отчетный месяц.
- 4.4. Если КЛИЕНТ фактически получил Услуг больше, чем было предоплачено, КОМПАНИЯ выставляет дополнительный счет на доплату, либо учитывает разницу в очередном счете на предоплату Услуг в следующем отчетном периоде. В случае выставления дополнительного счета, КЛИЕНТ обязуется его оплатить в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента выставления.

### **5. ПОРЯДОК И СРОКИ ОПЛАТЫ.**

- 5.1. Расчеты по настоящему Договору осуществляются КЛИЕНТОМ предоплатой до получения услуг ежемесячно безналичным способом в рублях Российской Федерации. Услуги предоставляются только при условии наличия положительного баланса на Лицевом счете КЛИЕНТА (отсутствия задолженности по оплате услуг). КОМПАНИЯ вправе незамедлительно приостановить оказание услуг при наличии отрицательного баланса на Лицевом счете КЛИЕНТА (наличия 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. В случае просрочки в оплате Услуг КОМПАНИЯ имеет право потребовать от КЛИЕНТА уплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одной десятой) процента от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.
- 5.2. 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 учета скидок. Возврат денежных средств производится только в безналичном порядке. Перечисление возвращаемых денежных средств третьему лицу по просьбе Арендатора не производится.
- 5.3. Платежи по Договору производятся КЛИЕНТОМ в адрес КОМПАНИИ по реквизитам, указанным в Договоре или счете. Все расходы, связанные с переводом денежных средств на расчетный счет КОМПАНИИ, принимает на себя КЛИЕНТ.
- 5.4. Оплата инсталляционных Услуг производится КЛИЕНТОМ одновременно предоплатой в размере 100% (сто процентов) от суммы стоимости таких Услуг и списывается со счета КЛИЕНТА в полном объеме в момент подписания Акта сдачи-приемки инсталляционных услуг.
- 5.5. Оплата базовых Услуг производится КЛИЕНТОМ предоплатой в размере 100% (сто процентов) от суммы стоимости таких Услуг и списывается со счета КЛИЕНТА в полном объеме в момент предоставления доступа к этим Услугам. Обязательным условием приобретения базовых Услуг является обязательство со стороны КЛИЕНТА непрерывно пользоваться этими Услугами в течение периода эксплуатации базовых Услуг. Услуги считаются оказанными в момент предоставления доступа к этим Услугам.
- 5.6. Период эксплуатации базовых Услуг - отсчитываемый от момента начала пользования базовыми Услугами (подписания Акта

сдачи-приемки инсталляционных услуг) интервал времени, в течение которого КЛИЕНТ вправе пользоваться Услугами на основании совершенного платежа. При заказе дополнительных услуг этап эксплуатации базовых Услуг пропорционально уменьшается сумме заказанных дополнительных Услуг.

5.7. Оплата базовых Услуг не возвращается, является возмещением расходов КОМПАНИИ по обеспечению КЛИЕНТУ предоставления к этим Услугам.

5.8. В случае оказания КОМПАНИЕЙ разовых услуг по заявке КЛИЕНТА их оплата производится на основании отдельного счета.

5.9. КЛИЕНТ обязан самостоятельно следить за своевременным получением счетов (счетов-фактур), актов и иных бухгалтерских документов от КОМПАНИИ. Счета по настоящему Договору направляются КЛИЕНТУ в виде сканов на контактный адрес электронной почты КЛИЕНТА, указанному в Договоре в обязательном порядке; иные бухгалтерские документы по настоящему Договору направляются КЛИЕНТУ ежемесячно либо ежеквартально почтой по адресу, указанному в Договоре в обязательном порядке, либо вручаются КЛИЕНТУ (его работнику) в офисе Компании.

5.10. Отчетным периодом по настоящему Договору считается 1 число каждого месяца, если иное не оговорено Приложениями к Договору.

5.11. 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. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН.**

6.1. Порядок взаимодействия Сторон в процессе оказания Услуг, порядок и формы обмена информацией между Сторонами определяется **Условиями предоставления инсталляционных и базовых услуг (Приложение №1), Техническими требованиями к оборудованию КЛИЕНТА (Приложение №2), Техническими стандартами предоставления услуг (Приложение №3).**

6.2. КЛИЕНТ обеспечивает содействие работе представителей КОМПАНИИ, включая, но не ограничиваясь этим, участие специалистов и ответственных лиц КЛИЕНТА и/или его представителей в переговорах с представителями КОМПАНИИ, согласование, утверждение и визирование результатов услуг.

## **7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ.**

7.1. Сдача и приемка услуг производятся на основании Акта сдачи-приемки услуг, подписываемого обеими Сторонами.

7.2. По завершении этапа оказания услуг в течение 7 (семи) рабочих дней КОМПАНИЯ подготавливает 2 (два) экземпляра соответствующего акта, после чего отправляет их КЛИЕНТУ на ознакомление и подписание.

7.3. 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 данного этапа услуг.

7.4. В случае предъявления КЛИЕНТОМ мотивированной претензии и согласия с ней КОМПАНИИ Сторонами составляется двусторонний протокол с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки производятся силами и за счет КОМПАНИИ. Результаты доработок принимаются КЛИЕНТОМ в порядке, установленном настоящим Договором.

7.5. В случае неисполнения КЛИЕНТОМ условий приемки услуг, услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества, принятыми КЛИЕНТОМ и подлежащими оплате, а Акт сдачи-приемки услуг им подписанным.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящим Договором и Приложениями к настоящему Договору.

8.2. Каждая из Сторон является единственно ответственной за соблюдение лицензионного законодательства в отношении используемых ее сотрудниками аппаратных и программных средств.

8.3. КОМПАНИЯ имеет право приостановить доступ к Услугам в случае нарушения КЛИЕНТОМ условий настоящего Договора и Приложений к нему, а также действующего законодательства РФ, включая получение КОМПАНИЕЙ официальных претензий от правообладателей в соответствии со Ст.1253.1 ГК РФ ч.4 "Особенности ответственности информационного посредника". В этом случае КОМПАНИЯ направляет КЛИЕНТУ уведомление на адрес электронной почты, указанный в Панели управления. При этом КОМПАНИЯ вправе продолжать списывать денежные средства с Лицевого счета КЛИЕНТА за Услуги, доступ к которым не приостановлен в соответствии с **Заказом на услуги**. При недостаточности средств на Лицевом счете КЛИЕНТА применяются санкции, установленные настоящим Договором.

8.4. Если КЛИЕНТ не устранил нарушение, вызвавшее приостановление Услуг в течение 14 (четырнадцать) календарных дней, КОМПАНИЯ вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем досудебном порядке без каких-либо возмещений последнему.

8.5. КОМПАНИЯ ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед КЛИЕНТОМ за косвенные убытки и упущенную выгоду. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.

8.6. КОМПАНИЯ несет ответственность за документально подтвержденный реальный ущерб при утрате оборудования и/или повреждении оборудования КЛИЕНТА, согласно **Приложению №1 - Условия предоставления инсталляционных и базовых услуг - Содержание и сохранность оборудования.**

8.7. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения обязательств по Договору.

8.8. КЛИЕНТ соглашается освободить КОМПАНИЮ от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с КЛИЕНТОМ на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются КЛИЕНТОМ с помощью Услуг КОМПАНИИ.

8.9. КЛИЕНТ несет ответственность за документально подтвержденный реальный ущерб и обязуется возместить КОМПАНИИ документально подтвержденные убытки, причиненные свойствами переданного оборудования, если КОМПАНИЯ, размещая оборудование КЛИЕНТА, не знал или не должен был знать об этих свойствах.

## **9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.**

9.1. Претензии в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору принимаются и рассматриваются в порядке, определяемом действующим законодательством РФ.

9.2. При наличии неурегулированных разногласий Сторон споры рассматриваются в Арбитражном суде **по месту нахождения КОМПАНИИ** либо в суде общей юрисдикции (если КЛИЕНТОМ является физическое лицо) по месту нахождения **КОМПАНИИ**.

9.3. Для решения технических вопросов при определении причинно-следственной связи между действиями КЛИЕНТА при

пользовании сетью Интернет и ущербом, КОМПАНИЯ вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины КЛИЕНТА, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

9.4. В случае наличия у КЛИЕНТА задолженности КОМПАНИЯ вправе по истечении двух дней направить уведомление о задолженности и необходимости погашения.

9.5. Если КЛИЕНТ после получения уведомления, указанного в п. 9.4. не предпринимает действий по погашению задолженности, КОМПАНИЯ вправе направить повторное уведомление. Срок погашения задолженности по такому уведомлению составляет три дня с момента получения КЛИЕНТОМ.

9.6. При не поступлении КОМПАНИИ денежных средств в сроки и в размере, указанном в уведомлении п. 9.5. КОМПАНИЯ вправе направить уведомление о приостановлении услуг в связи с образовавшейся задолженностью и отсутствием оплаты.

9.7. 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.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

10.1. Договор и все Приложения к нему полностью исчерпывают договоренность между Сторонами по вопросу оказания услуг и отменяют все другие соглашения и заявления, сделанные в устной или письменной форме до момента подписания Договора.

10.2. Любые изменения или дополнения условий Договора, изменения или дополнения по видам или тарифам услуг, должны оформляться Дополнительными соглашениями к Договору (Заказ на услуги), подписанными уполномоченными представителями Сторон, за исключением случаев, определенных Договором.

10.3. Настоящим Договором стороны установили, что действия КЛИЕНТА (его доверенного лица) произведенные в Панели управления системы КОМПАНИИ соответственно изменяют права и обязанности сторон и условия, установленные настоящим Договором. До момента предоставления КЛИЕНТОМ сведений об изменении доверенного лица, имеющего право на действия в панели управления, указанное лицо признается надлежащим представителем КЛИЕНТА. Информация из панели управления в письменном виде, заверенная КОМПАНИЕЙ, является надлежащим доказательством изменений условий Договора.

10.4. КОМПАНИЯ имеет право раскрывать сведения о КЛИЕНТЕ только в соответствии с законодательством РФ.

10.5. Настоящим Договором КЛИЕНТ дает свое письменное согласие о включении своих данных для осуществления КОМПАНИЕЙ информационно-справочного обслуживания (для оказания справочных и иных информационных услуг), в том числе для подготовки и распространения информации различными способами (в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникаций).

При подготовке данных для информационно-справочного обслуживания могут быть использованы фамилия, имя, отчество КЛИЕНТА – физического лица и его КЛИЕНТСКИЙ номер, наименование (фирменное наименование) КЛИЕНТА – юридического лица, указанные им КЛИЕНТСКИЙ номер и адреса установки оконечного оборудования.

10.6. В случае изменения реквизитов одной из Сторон она должна письменно известить об этом другую Сторону в течение 7 (семи) рабочих дней. При этом КОМПАНИЯ вправе отправить подобное извещение в электронном виде посредством электронной почты на адрес КЛИЕНТА, указанный в Панели управления (<https://billing.iqhost.ru>).

10.7. КЛИЕНТ не вправе передать свои обязанности по Договору без письменного согласия КОМПАНИИ.

## **11. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

11.1. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств: стихийных бедствий, землетрясений, наводнений, пожаров, и других обстоятельств непреодолимой силы, КОМПАНИЯ и КЛИЕНТ освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору. В течение трех календарных дней с момента наступления таких обстоятельств Сторона, пострадавшая от их влияния, письменно уведомляет другую Сторону о произошедших событиях.

11.2. Сторона, понесшая в связи с обстоятельствами непреодолимой силы убытки из-за неисполнения или приостановления другой Стороной исполнения своих обязательств, может потребовать от Стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документ, подтверждающий масштабы произошедших событий, а также об их влиянии на деятельность пострадавшей Стороны.

11.3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств исполнение обязательств по настоящему Договору отодвигается на срок действия таких обстоятельств.

11.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, продолжающихся более трех месяцев, КЛИЕНТ или КОМПАНИЯ вправе расторгнуть настоящий Договор после проведения взаиморасчетов на дату расторжения по фактически выполненным обязательствам.

11.5. Финансовая неплатежеспособность КЛИЕНТА не является форс-мажорным обстоятельством.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ.**

12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента начала оказания услуг и действует 1 год.

12.2. В случае, если ни одна из сторон в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока действия Договора не заявит о своем желании расторгнуть Договор, он продлевается на следующий год на прежних условиях. При этом КОМПАНИЯ имеет право отправить подобное уведомление в электронном виде посредством электронной почты на адрес КЛИЕНТА, указанный в Панели управления (<https://billing.iqhost.ru>).

12.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению сторон.

12.5. Стороны вправе в одностороннем досудебном порядке расторгнуть настоящий Договор. Расторжение Договора возможно путем направления письменного извещения с отправкой копии по электронной почте другой Стороне не менее, чем за 14 (четырнадцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора, если иное не предусмотрено **Заказом на услуги**. Расторжение Договора не освобождает от обязательств оплаты потребленных услуг. При расторжении Договора по инициативе КОМПАНИИ, возврат неиспользованных денежных средств производится в течение 7 (семи) дней после даты расторжения.

12.6. Стороны допускают обмен экземплярами настоящего Договора, дополнений и приложений к нему, актами, уведомлениями, претензиями и другими документами по электронной почте (адреса электронной почты Сторон указаны в пункте 14 настоящего Договора). Переписка по электронной почте имеет силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями Сторон.

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

**13. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОГОВОРУ.****Приложение №1.** Условия предоставления инсталляционных и базовых услуг.**Приложение №2.** Технические требования к оборудованию КЛИЕНТА.**Приложение №3.** Технические стандарты предоставления услуг.**Приложение №4.** Заказ на услуги.**14. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.**

<b>Компания</b>	<b>КЛИЕНТ</b>
<b>ООО «Ай-Кью Хостинг»</b>	<b>ООО «___»</b>
<b>ИНН/КПП: 7722378860/772201001</b>	<b>ИНН/КПП:</b>
<b>Юридический адрес: 125315, . , . 14, 16</b>	<b>Юридический адрес:</b>
<b>Почтовый адрес: 125315, . , . 16</b>	<b>14. Почтовый адрес:</b>
<b>р/с: 40702810402320001104</b> <b>Банк: АО «АЛЬФА-БАНК» г.Москва</b> <b>к/с: 30101810200000000593</b> <b>БИК: 044525593</b>	<b>р/с:</b> <b>Банк:</b> <b>к/с:</b> <b>БИК:</b>
<b>Общие вопросы, отдел продаж:</b> Телефон: +7 (495) <b>008-8346</b> E-mail: <a href="mailto:info@iqhost.ru">info@iqhost.ru</a>	<b>Общие вопросы:</b> Телефон: E-mail:
<b>Служба технической поддержки:</b> Телефон: +7 (495) <b>008-8346</b> E-mail: <a href="mailto:support@iqhost.ru">support@iqhost.ru</a>	<b>Служба технической поддержки:</b> Телефон: E-mail:
<b>Бухгалтерия (счета-фактуры, акты, счета, платежи):</b> Телефон: +7 (495) <b>008-8346</b> E-mail: <a href="mailto:bill@iqhost.ru">bill@iqhost.ru</a>	<b>Бухгалтерия (счета-фактуры, акты, счета, платежи):</b> Телефон: E-mail:

**КОМПАНИЯ:**

Генеральный директор

ООО «Ай-Кью Хостинг»

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

**КЛИЕНТ:**

Генеральный директор

ООО «\_\_\_»

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

[место печати]

## Условия предоставления инсталляционных и базовых услуг.

### 1. Поддержка.

1. КОМПАНИЯ предоставляет своего сотрудника или сотрудников для оказания инсталляционных работ с оборудованием КЛИЕНТА. При этом КОМПАНИЯ вправе самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания помощи КЛИЕНТУ, а также график их работы. В случае необходимости КОМПАНИЯ вправе привлекать для исполнения обязательств по Договору третьи стороны.

### 2. Размещение оборудования.

#### 2.1. КЛИЕНТ обязан:

- своими силами и за свой счет (если иное не согласовано в Заказе на услуги) доставить оборудование в заранее согласованные сроки на указанный КОМПАНИЕЙ адрес;
- передать КОМПАНИИ оборудование по Акту приема-передачи оборудования, подписываемого уполномоченными представителями Сторон;
- обеспечить укомплектованность, работоспособное состояние, готовность оборудования КЛИЕНТА для передачи КОМПАНИИ и размещения его на Технологической площадке;
- обеспечить необходимые условия проверки его комплектации и работоспособности КОМПАНИЕЙ.

2.2. Серверное и сетевое оборудование КЛИЕНТА должно соответствовать требованиям, изложенным в Технических требованиях (Приложение №4) к оборудованию КЛИЕНТА, передаваться КОМПАНИИ подготовленным для осуществления его монтажа в установленное место, включая наличие соответствующих элементов его крепления.

2.3. КОМПАНИЯ обязана принять по подписываемому уполномоченными представителями Сторон, Акту приема-передачи принадлежащее КЛИЕНТУ оборудование, а также замены и/или дополнительной установки комплектующих, и обеспечить условия его размещения и сохранности.

2.4. В случае подачи КЛИЕНТОМ запроса на вынос с Технологической площадки КОМПАНИИ оборудования, принадлежащего КЛИЕНТУ, передать по подписываемому уполномоченными представителями Сторон Акту приема-передачи принадлежащее КЛИЕНТУ оборудование.

2.5. Для размещения оборудования КЛИЕНТА КОМПАНИЯ предоставляет необходимое количество монтажного пространства коммуникационных стоек, пассивного сетевого оборудования (кабелей, разъемов, коммутационных панелей, патч-кордов различного типа и других необходимых элементов), электрооборудования (блоков розеток, силовых кабелей и других необходимых элементов), элементов крепления, а также необходимого инструмента в соответствии со спецификацией КЛИЕНТА.

### 3. Обеспечение электропитания.

3.1. Технологическая площадка гарантирует подачу напряжения переменного тока 220В 50Hz на стойки КОМПАНИИ по двум независимым вводам на каждую стойку. Питание каждого ввода обеспечивается независимо и обеспечивается ДРИБП (динамическим резервным источником бесперебойного питания).

### 4. Доступ в сеть Интернет.

4.1. Для организации доступа из сети Интернет к ресурсам КЛИЕНТА и доступа в сеть Интернет ресурсов КЛИЕНТА производится подключение оборудования КЛИЕНТА к внутренней Ethernet сети Технологической площадки КОМПАНИИ. Подключение оборудования КЛИЕНТА к сети Технологической площадки производится при помощи коммутаторов Ethernet к порту 100Mbps/1Gbps коммутатора в полнодуплексном (full-duplex) режиме.

4.2. Для подключения к Интернет оборудования КЛИЕНТА КОМПАНИЯ предоставляет в пользование КЛИЕНТУ адресное пространство в объеме не более 2 (два) IP-адресов из собственного адресного пространства. Расширение адресного пространства КЛИЕНТА возможно и производится по Заявке и/или Распоряжению КЛИЕНТА.

4.3. На Ethernet сети КОМПАНИИ запрещена и не поддерживается технология группового вещания (multicast).

4.4. КЛИЕНТ обязуется:

- не использовать ДНСР сервера на порту подключения к сети КОМПАНИИ
- не модифицировать исходящие заголовки протокола IP на порту подключения к сети КОМПАНИИ
- не превышать исходящую скорость пакетов в 10000 pps на порту подключения к сети КОМПАНИИ без согласования
- не использовать IP адреса кроме выделенных КОМПАНИЕЙ на порту подключения к сети КОМПАНИИ
- не отправлять служебные пакеты конфигурации VLAN и прочих служебных протоколов второго уровня в порт подключения к сети КОМПАНИИ
- не использовать выделенный порт подключения к сети КОМПАНИИ для организации публичных VPN-сервисов, CDN-сетей и аудио-видео стриминга без согласования с КОМПАНИЕЙ.

### 5. Техническое обслуживание и мониторинг.

5.1. В рамках услуги размещения оборудования КОМПАНИЯ предоставляет КЛИЕНТУ через Панель управления все необходимые условия для мониторинга КЛИЕНТОМ суммарных объемов и текущих значений входящего и исходящего трафика, проходящего через оборудование КЛИЕНТА.

### 6. Проведение КОМПАНИЕЙ профилактических (регламентных) работ.

6.1. КОМПАНИЯ вправе приостанавливать предоставление услуг на время, необходимое для проведения профилактических (регламентных) работ в сетях и на объектах КОМПАНИИ.

6.2. КОМПАНИЯ обязуется уведомлять технический персонал КЛИЕНТА о проведении профилактических (регламентных) работ в сетях и на объектах КОМПАНИИ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до планового начала их проведения.

6.3. В случае необходимости КОМПАНИЯ вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования

КЛИЕНТА, при условии, что риск для сохранности включенного оборудования больше, чем для отключенного. В этом случае КОМПАНИЯ обязуется уведомлять технический персонал КЛИЕНТА об отключении оборудования не менее, чем за 2 (два) часа до проведения работ посредством телефонной связи и/или электронной почты.

#### **7. Доступ представителей КЛИЕНТА к оборудованию.**

7.1. КЛИЕНТ имеет право на доступ к своему оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ. К указанным работам допускаются также представители КЛИЕНТА, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен КЛИЕНТОМ заблаговременно, имеющие должным образом оформленную доверенность от КЛИЕНТА на право проведения работ и документ, удостоверяющий личность. КОМПАНИЯ должен быть извещен о предстоящем проведении КЛИЕНТОМ и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их проведения, в экстренных случаях (срочный доступ) – за 2 (два) часа, путем направления авторизованной Заявки и/или Распоряжения через Панель управления.

7.2. График работы Дата-центра для приема КЛИЕНТОВ и их представителей опубликован на WWW-сервере КОМПАНИИ. Внос и вынос оборудования производится на основании заявки, оформленной не менее чем за 24 часа до визита в будние дни с 9 до 19 часов по Московскому времени. В иное время - по предварительному согласованию с КОМПАНИЕЙ.

7.3. Доступ КЛИЕНТА и его представителей к своему оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ осуществляется строго в сопровождении инженера КОМПАНИИ не более 2х представителей КЛИЕНТА одновременно. Произвольное перемещение КЛИЕНТА по Технологической площадке (гермозоне), а также осуществление фото- и видеосъемки запрещено.

7.4. Для прохода на территорию Технологической площадки КЛИЕНТ и его представители должны иметь при себе действующий паспорт или другой документ, удостоверяющий личность.

7.5. Профилактические, ремонтные, аварийные и иные работы на оборудовании должны проводиться не более 3 (трех) раз в течение календарного месяца. Срочный доступ обеспечивается по обоснованному запросу КЛИЕНТА. КОМПАНИЯ предоставляет такой (срочный) доступ при наличии технической возможности.

7.6. В помещениях КОМПАНИИ КЛИЕНТ и его представители обязаны:

- соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, требования Госсанэпиднадзора, а также отраслевых правил и норм, действующих в сфере деятельности КЛИЕНТА, в отношении Технологической площадки и предоставленного КОМПАНИЕЙ оборудования;
- немедленно извещать КОМПАНИИ о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) Технологической площадке ущерб, а также ущерб находящемуся на Технологической площадке имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося на Технологической площадке, а также самой Технологической площадки;
- в случае предоставления КОМПАНИЕЙ оборудования, программного обеспечения и технических средств использовать их исключительно для получения Услуг КОМПАНИИ. Ответственность за нарушение прав КОМПАНИИ и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или порчу или потерю предоставленных оборудования и технических средств целиком несет КЛИЕНТ.
- не употреблять напитки и пищу, снимать верхнюю одежду, надевать бахилы при нахождении в гермозоне.
- не прикасаться к имуществу КОМПАНИИ или третьих лиц при нахождении в гермозоне без разрешения представителя КОМПАНИИ.
- беспрекословно подчиняться требованиям регламентов Технологической площадки и требованиям ее представителей.

#### **8. Содержание и сохранность оборудования.**

8.1. КОМПАНИЯ обязуется содержать оборудование КЛИЕНТА, установленное на Технологической площадке КОМПАНИИ, надлежащим образом, обеспечивая безопасность, сохранность и другие необходимые для нормальной работы оборудования условия в соответствии с требованиями по эксплуатации оборудования, лицензиями и другими нормативными документами, для чего обеспечивает, как минимум, наличие круглосуточной работоспособности: систем пожарной и охранной сигнализации; системы поддержания температурного и влажностного режима и системы автоматического пожаротушения, сертифицированных для работы в помещениях, находящихся под напряжением; системы защиты по электропитанию; службы охраны в соответствии с регламентами Технологической площадки.

8.2. КОМПАНИЯ не несет ответственности за работоспособность размещаемого оборудования КЛИЕНТА за исключением случаев выхода из строя оборудования КЛИЕНТА по вине КОМПАНИИ вследствие:

- а) нарушения режимов электропитания;
- б) нарушения допустимой температуры;
- в) физических повреждений, нанесенных персоналом КОМПАНИИ.

8.3. КОМПАНИЯ несет ответственность за утрату или повреждение оборудования КЛИЕНТА только при наличии своей вины. Отсутствием вины КОМПАНИИ считаются случаи, когда повреждение наступило из-за свойств оборудования КЛИЕНТА, о которых КОМПАНИЯ, размещая его на Технологической площадке, не знала и не должен был знать, либо в результате умысла или грубой неосторожности КЛИЕНТА (его персонала).

8.4. За утрату или повреждение размещаемого на Технологической площадке оборудования КЛИЕНТА после того, как наступила обязанность КЛИЕНТА вывезти оборудование, КОМПАНИЯ несет ответственность лишь при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.

8.5. При передаче оборудования КЛИЕНТА на хранение третьему лицу условия Договора сохраняют силу, и КОМПАНИЯ отвечает за действия третьего лица, которому он передал оборудование КЛИЕНТА на хранение, как за свои собственные.

8.6. КОМПАНИЯ несет ответственность за полную утрату (гибель) имущества КЛИЕНТА в размере его действительной на момент нанесения ущерба стоимости. При частичном повреждении имущества в размере стоимости ремонта или восстановления поврежденного имущества (включая заменяемые в процессе ремонта поврежденные составляющие имущества) до состояния, соответствующего первоначальному (из расчета рублевой балансовой стоимости, приведенной в акте приема-передачи имущества).

8.7. Любая из Сторон в случае обнаружения утраты оборудования обязана немедленно (в минимально возможный срок) известить об этом другую Сторону.

8.8. КОМПАНИЯ несет ответственность за повреждение оборудования КЛИЕНТА, произошедшее как в результате халатных и/или умышленных действий или бездействия сотрудников КОМПАНИИ и/или уполномоченных им третьих лиц, так и в результате



нарушения КОМПАНИЕЙ технических условий и правил технической эксплуатации данного оборудования.

8.9. В случае спора Сторон о причинах повреждения оборудования КЛИЕНТА бремя доказывания возлагается на КЛИЕНТА, как единственную Сторону Договора, имеющую право проведения полной технической экспертизы технического состояния поврежденного оборудования. При этом техническая экспертиза должна быть проведена либо организацией – изготовителем данного оборудования, либо организацией, уполномоченной на осуществление данных действий организацией – изготовителем поврежденного оборудования. Этим же Актом технической экспертизы технического состояния поврежденного оборудования должна быть установлена стоимость его восстановительного ремонта.

8.10. В случае возложения по результатам технической экспертизы вины за повреждение оборудования на КОМПАНИИ, КЛИЕНТ обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта экспертизы передать один экземпляр оригинала данного Акта КОМПАНИЮ. В случае согласия КОМПАНИИ с результатами технической экспертизы он в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения им оригинала Акта обязан перечислить КЛИЕНТУ рублевую стоимость восстановительного ремонта оборудования, указанную в Акте, либо рублевую действительную стоимость поврежденного оборудования, если балансовая стоимость меньше стоимости восстановительного ремонта, на счет КЛИЕНТА в соответствии с реквизитами, указанными в Договоре. Если КОМПАНИЯ не согласен с результатами технической экспертизы либо с заявленной стоимостью оборудования, он обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно известить об этом КЛИЕНТА, давая основание КЛИЕНТУ перенести данный спор на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения ответчика.

8.11. В случае отсутствия спора Сторон о причинах повреждения оборудования КЛИЕНТА и признания КОМПАНИЕЙ своей ответственности за повреждение оборудования КЛИЕНТА сумма восстановительного ремонта определяется путем переговоров между КОМПАНИЕЙ и КЛИЕНТОМ, результат которых оформляется в виде Акта о повреждении оборудования КЛИЕНТА, в котором фиксируется факт повреждения оборудования, время, когда это произошло, причины повреждения оборудования и согласованная Сторонами стоимость его восстановительного ремонта.

**КОМПАНИЯ:**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Ай-Кью Хостинг»**

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

**КЛИЕНТ:**  
**Генеральный директор**  
**ООО «\_\_\_»**

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

[место печати]

### Технические требования к оборудованию КЛИЕНТА.

Оборудование КЛИЕНТА, размещаемое на Технологической площадке КОМПАНИИ, должно соответствовать изложенным ниже требованиям. Оборудование КЛИЕНТА должно пройти экспертную оценку технического представителя КОМПАНИИ, который, в случае необходимости, может потребовать его замену или модификацию.

1. Оборудование КЛИЕНТА должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19". По требованию технического персонала КОМПАНИИ КЛИЕНТ должен предоставить все необходимые аксессуары для монтажа оборудования в стойку или шкаф, за исключением комплектов винт-шайба-гайка для 19" стоек/шкафов.

2. Размещаемое оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи. По требованию технического персонала КОМПАНИИ КЛИЕНТ должен предоставить:

- копию действующего сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, заверенную печатью и подписью КЛИЕНТА;
- документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого оборудования, в случае, если эти условия обеспечиваются КОМПАНИЕЙ;
- схему подключения оборудования КЛИЕНТА к сетевой инфраструктуре КЛИЕНТА или третьих лиц (порту, линиям связи и консольному серверу).

КЛИЕНТ обязан своевременно предоставлять КОМПАНИЮ информацию о вносимых в документацию по обслуживанию оборудования дополнениях и изменениях.

3. КОМПАНИЕЙ предоставляется бесперебойное электропитание оборудования напряжением 220В переменного тока частотой 50Гц. В случае, если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания, необходимые преобразователи предоставляются КЛИЕНТОМ. Потребляемая мощность не должна превышать 100 Ватт на 1 unit высоты оборудования. В случае несоответствия параметров оборудования требованиям согласно настоящему Договору, КОМПАНИЯ вправе или отказать КЛИЕНТУ в предоставлении услуг по размещению оборудования или предоставить такие услуги на иных условиях при наличии технической возможности и по дополнительному соглашению.

4. Оборудование должно иметь возможность подключения к порту 10/100/1000Base-T коммутатора Ethernet в полнодуплексном (full-duplex) режиме. В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые медиа-конвертеры предоставляет КЛИЕНТ. Оборудование подключается на скоростях 100Mbps/1Gbps в режиме full-duplex, согласно предоставляемой КЛИЕНТОМ схеме подключения. КЛИЕНТ обязан выполнить указанные техническим персоналом КОМПАНИИ действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования. Корректная работа (не более 1% потерь пакетов от общего числа IP пакетов) портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта и при скорости потока пакетов не более 10000 pps. По результатам подключения на арендуемом КЛИЕНТОМ порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных, высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки предоставления услуги.

5. Оборудование КЛИЕНТА должно быть оснащено принудительной системой вентиляции с фронтальным забором воздуха. КОМПАНИЯ вправе отказать в размещении оборудования с иной системой вентиляции, а также не оснащенного системой вентиляции.

6. При наличии в низкоуровневом ПО (BIOS) оборудования КЛИЕНТА опции состояния по умолчанию «Выключено» при подаче электропитания к источнику питания оборудования такая опция должна быть обязательно активирована. Сотрудники КОМПАНИИ вправе проверять выполнение этого условия при обеспечении содействия представителями КЛИЕНТА.

7. Оборудование КЛИЕНТА должно быть передано чистым от пыли, не иметь запаха гари. Все детали должны быть надежно зафиксированы внутри корпуса на винтовых соединениях. Вентиляторы оборудования не должны издавать посторонних звуков при работе. Неиспользуемые сетевые порты должны быть заклеены.

8. КОМПАНИЯ имеет право отказать в размещении морально устаревшего оборудования.

**КОМПАНИЯ:**  
Генеральный директор  
ООО «Ай-Кью Хостинг»

**КЛИЕНТ:**  
Генеральный директор  
ООО «\_\_»

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

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

[место печати]

## Технические стандарты предоставления услуг.

(далее – Стандарты)

### 1. Область применения.

1.1. Настоящие Стандарты определяют порядок оказания услуг КОМПАНИИ КЛИЕНТУ, порядок использования услуг со стороны КЛИЕНТА, порядок взаимодействия между КОМПАНИЕЙ и КЛИЕНТОМ, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящие Стандарты предоставления услуг являются неотъемлемой частью Договора.

1.2. Стандарты дополняют положения Договора. В случае противоречий между Договором и Стандартами, применяются положения Стандартов.

### 2. Используемые термины.

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Технических стандартах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Технических стандартов (оказание Услуг).

**КОМПАНИЯ** – Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Кью Хостинг».

**Услуги** – перечень услуг, предоставляемых КЛИЕНТУ в исполнение заключенного Договора.

**Администрация** – управляющий персонал КОМПАНИИ, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

**КЛИЕНТ** – лицо, заключившее Договор (его представитель, работник), использующее Услуги КОМПАНИИ.

**Сервисы** – составляющие технические и программные комплексы Услуг.

**Техническая поддержка** – технические и организационные мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

**Служба технической поддержки** – структурное подразделение технического персонала КОМПАНИИ, осуществляющее Техническую поддержку.

**Панель управления** – веб-интерфейс, предоставленный КЛИЕНТУ КОМПАНИЕЙ для удаленного управления Услугами.

### 3. Регистрация КЛИЕНТА в учетной системе КОМПАНИИ (Панель управления).

3.1. Для получения услуг КОМПАНИИ КЛИЕНТУ необходимо зарегистрироваться в учетной системе с WWW-сервера КОМПАНИИ.

3.2. При регистрации в учетной системе КОМПАНИИ КЛИЕНТ обязан внести в Панели управления точную и полную информацию:

- в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года сведения, содержащие фамилию, имя, отчество, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, – для КЛИЕНТА физического лица;
- в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года предоставить КОМПАНИЮ сведения, содержащие наименование (фирменное наименование) юридического лица, его местонахождение, а также список лиц, использующих окончательное оборудование юридического лица, заверенный уполномоченным представителем юридического лица, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность – для КЛИЕНТА юридического лица.

3.3. В течение 7 (семи) дней с момента регистрации в учетной системе с WWW-сервера КОМПАНИИ КЛИЕНТ обязан направить в адрес КОМПАНИИ копию документа, удостоверяющего личность (для физических лиц), для юридических лиц – заверенные копии документов, подтверждающие надлежащую регистрацию и постановку на налоговый учет юридического лица и правомочность его представителя. При неисполнении КЛИЕНТОМ настоящей обязанности, КОМПАНИЯ вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг КЛИЕНТУ до момента предоставления требуемых документов. При этом время приостановления оказания услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение КОМПАНИЕЙ своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

3.3. Все сведения, предоставленные КЛИЕНТОМ при регистрации в учетной системе с WWW-сервера КОМПАНИИ должны быть достоверными. КЛИЕНТ отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им КОМПАНИЮ документов, сведений и иной информации.

3.4. При использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от КЛИЕНТА, КОМПАНИЯ не несет ответственности за негативные последствия, вызванные его действиями на основании предоставленных недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации.

3.5. КЛИЕНТ согласен с тем, что информация и сведения, представляемые им посредством регистрации в учетной системе, заполнения заявок, иных документов, в том числе в электронной форме, помещаемые КЛИЕНТОМ в разделы с пометкой «общедоступна», может быть размещена КОМПАНИЕЙ в сервисах информационно-справочного обслуживания, в поисковых сервисах и будет доступна неопределенному кругу лиц.

3.6. При регистрации в учетной системе КОМПАНИИ КЛИЕНТ получает индивидуальный административный пароль и логин (ClientID) доступа в Панель управления, самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с использованием логина и пароля.

3.7. КЛИЕНТ полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации КЛИЕНТ обязан незамедлительно направить запрос КОМПАНИЮ на смену учетных данных. В этом случае КОМПАНИЯ при необходимости и по согласованию с КЛИЕНТОМ может осуществить блокировку доступа к Панели управления КЛИЕНТА. Срок подобной блокировки оговаривается Сторонами отдельно. При этом КОМПАНИЯ не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о временной блокировке доступа КЛИЕНТА к его Панели управления и за возможные последствия, возникшие как в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировке.

3.8. В случае если КЛИЕНТ предоставляет третьим лицам доступ к Панели управления, к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно КЛИЕНТ.

3.9. КОМПАНИЯ вправе в любое время без уведомления КЛИЕНТА осуществлять проверку представленных КЛИЕНТОМ документов, сведений и иной информации.

3.10. В случае если при проверке представленных КЛИЕНТОМ документов, сведений и иной информации выяснится, что указанные документы, сведения и иная информация не достоверны, КОМПАНИЯ вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от КЛИЕНТА достоверных данных и подтверждающих документов.

3.11. В случае возникновения сомнений у КОМПАНИИ в достоверности предоставленных КЛИЕНТОМ документов, сведений и иной информации, КОМПАНИЯ вправе в любое время запрашивать у КЛИЕНТА уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы. Запрос на предоставление уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов направляется КЛИЕНТУ посредством электронной почты на адрес КЛИЕНТА, содержащийся в Панели управления.

3.12. Если запрос КОМПАНИИ не был исполнен КЛИЕНТОМ в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления запроса, либо если выявлена недостоверность таких сведений и информации, содержащихся в Панели управления, КОМПАНИЯ вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от КЛИЕНТА достоверных данных и подтверждающих документов. Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления КЛИЕНТОМ запрошенных уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов.

3.13. В случае изменения предоставленных сведений, КЛИЕНТ обязан в двухдневный срок письменно известить об этом КОМПАНИИ в 7-дневный срок предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом КОМПАНИЯ вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если, по его мнению, предоставленных документов недостаточно.

#### **4. Предоставление услуг.**

4.1. КОМПАНИЯ предоставляет КЛИЕНТУ Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных Техническими стандартами.

4.2. КЛИЕНТ и КОМПАНИЯ имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором, Приложениями к нему, а также настоящими Техническими стандартами.

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

#### **5. Права и ответственность КОМПАНИИ**

5.1. КОМПАНИЯ, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание Услуг КЛИЕНТУ и/или отключить программные и/или аппаратные средства КЛИЕНТА и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию КЛИЕНТА (логин и пароль) и/или иной информации КЛИЕНТА в случаях:

- при обнаружении неисправности, несоответствии оборудования КЛИЕНТА действующим **Техническим требованиям** (Приложение №2), требованиям правил технической эксплуатации (ПТЭ) оборудования и Договору или при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих качественному обслуживанию оборудования КЛИЕНТА;
- КЛИЕНТ использует Технологическую площадку КОМПАНИИ для каких-либо незаконных целей или же получает услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное оборудование;
- существенного ухудшения состояния Технологической площадки в результате действия или бездействия КЛИЕНТА;
- осуществления иных действий, запрещенных Договором, настоящими **Техническими стандартами** и/или действующим законодательством;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором, настоящими **Техническими стандартами**, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- нарушение нормальной работы сети КОМПАНИИ из-за активности оборудования КЛИЕНТА, включая сетевые флуды, DDOS атаки, вирусную активность и прочие явления нарушающие нормальное функционирование сети КОМПАНИИ;
- если КОМПАНИЯ получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа, включая уведомления от Правообладателей о нарушении их прав.

5.2. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 5.1. настоящих Технических стандартов предоставления услуг, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение КОМПАНИЕЙ своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

5.3. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств КЛИЕНТА осуществляется до выполнения КЛИЕНТОМ требований КОМПАНИИ по устранению нарушений и не отменяет выполнения КЛИЕНТОМ всех своих обязательств по Договору, включая обязательство по ежемесячным платежам. КЛИЕНТ обязуется оплатить на основании акта все расходы и затраты, понесенные КОМПАНИЕЙ в результате приостановления и возобновления Услуг по вине КЛИЕНТА.

5.4. КОМПАНИЯ не гарантирует принятие почты КЛИЕНТА от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в список, по которым программа доставки почты КОМПАНИИ не осуществляет прием почты.

5.5. КОМПАНИЯ не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой КЛИЕНТОМ с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

5.7. КОМПАНИЯ не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых КЛИЕНТОМ или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом КОМПАНИЯ имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов КЛИЕНТА или его пользователей.

#### **6. Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки.**

6.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса КЛИЕНТУ в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов КЛИЕНТА:

- запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим КЛИЕНТОМ;
- локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по Договору сервисов.

- 6.2. Заказ на Услуги и/или продление Услуг КЛИЕНТОМ осуществляется посредством оформления Заявок и/или Распоряжений с использованием Панели управления (<https://billing.iqhost.ru>).
- 6.3. Аннулирование заказов на Услуги или на продление Услуг может быть произведено КЛИЕНТОМ только через Панель управления и только до момента начала исполнения заказа.
- 6.4. Заказ на Услуги и/или продление Услуг считается готовым к исполнению и начинает исполняться только при наличии у КЛИЕНТА суммы на Лицевом счете, достаточной для оплаты всех услуг в заказе. Если заказ не готов к исполнению в течение 3 (трех) месяцев с момента его поступления к КОМПАНИИ, заказ аннулируется.
- 6.5. Следующие действия производятся только на основании соответствующих Заявок и/или Распоряжений КЛИЕНТА, отправленных на адрес [support@iqhost.ru](mailto:support@iqhost.ru):
- перезагрузка/перезапуск оборудования (данное действие осуществляется без предварительной диагностики состояния оборудования: без подключения консоли, монитора, клавиатуры, без гарантии работы сервера после перезагрузки и диагностики причин этого);
  - выключение и включение оборудования;
  - коммутация оборудования КЛИЕНТА, размещенного на Технологической площадке, а также подключение и отключение от сетей электропитания и передачи данных в рамках предоставляемых услуг и сервисов;
  - предоставление дополнительных платных услуг;
  - активирование и деактивирование услуг;
  - изменение различных паролей доступа;
  - предоставление услуг, в описании которых указана необходимость подачи Заявки и/или Распоряжения из Панели управления.
- 6.6. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах может являться, по усмотрению КОМПАНИИ, заявка КЛИЕНТА, оформленная посредством электронной почты. Данная заявка должна высылаться строго на адрес [support@iqhost.ru](mailto:support@iqhost.ru). В случаях, требующих существенного изменения настроек, запрос должен содержать авторизационную информацию (логин - ClientID, номер и дата Договора, e-mail, указанный в Панели управления).
- 6.7. КЛИЕНТ также может обратиться в Службу технической поддержки по телефону, однако изменения в конфигурации серверов производятся только на основании Заявок и/или Распоряжений, оформленных из Панели управления.
- 6.8. КЛИЕНТ может также воспользоваться услугой «Голосовая авторизация». Голосовая авторизация представляет собой пару «Вопрос-Ответ», которую КЛИЕНТ может изменять в Панели управления. Если при голосовой авторизации по телефону необходимо предоставить КЛИЕНТУ конфиденциальную информацию о предоставляемых ему услугах, сотрудником КОМПАНИИ обязательно задается контрольный вопрос и, в случае правильного ответа КЛИЕНТА, запрос удовлетворяется. При использовании голосовой авторизации КЛИЕНТ может получить информацию, касающуюся только:
- баланса лицевого счета и прогнозируемого отключения услуг;
  - количества и значения IP-адресов;
  - дополнительных услуг, подключенных у КЛИЕНТА;
  - номеров и сумм в бухгалтерских документах КЛИЕНТА;
  - контактных адресов электронной почты, телефонов, факсов.
- Иная информация (в частности: персональные данные КЛИЕНТА, банковские реквизиты и т.д.) при голосовой авторизации не предоставляется. На основании голосовой авторизации возможны также перезагрузка/перезапуск (данное действие осуществляется без предварительной диагностики состояния оборудования: без подключения консоли, монитора, клавиатуры, без гарантии работы сервера после перезагрузки и диагностики причин этого), включение и выключение оборудования (без монтажных и демонтажных работ). Сотрудник КОМПАНИИ вправе при наличии сомнений в ответе КЛИЕНТА при голосовой авторизации запросить дополнительную информацию у КЛИЕНТА для его идентификации. Сотрудник КОМПАНИИ вправе отказать в голосовой авторизации и не проводить голосовую авторизацию без объяснения причин в случаях:
- неверного ответа КЛИЕНТА на вопрос при голосовой авторизации;
  - неверного ответа КЛИЕНТА на запрос дополнительной информации;
  - если в паре «Вопрос-Ответ» голосовой авторизации используются фразы/слова, противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слов непристойного содержания, призывов антигуманного характера, оскорбляющих человеческое достоинство либо религиозные чувства).
- 6.9. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки - 24 часа. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки и/или Распоряжения, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов. Показатели обработки запросов КОМПАНИЕЙ зависят от категории и приоритета запросов. Время выполнения запроса включает в себя время реакции на запрос. КОМПАНИЯ гарантирует следующие показатели уровня услуг в зависимости от его категории и приоритета:

**Таблица 1– Приоритеты при оказании услуг**

Степень важности	Категория	Описание	Уведомления
------------------	-----------	----------	-------------

Авария	Полный отказ в предоставлении сервиса.	Полный отказ в предоставлении сервиса в результате нарушения штатного режима функционирования компонентов сети передачи данных и/или инженерных систем ЦОД, вследствие воздействия внешних или внутренних факторов, нарушение системы безопасности ЦОД.	Первое уведомление в течение 15 минут, затем каждый час по изменениям.
Критически важный	Приостановление предоставления сервиса, либо его значительное ухудшение или влияющий на работу нескольких КЛИЕНТов.	Приостановление предоставления сервиса, либо его значительное ухудшение, не связанное с нарушением штатного режима функционирования компонентов сети передачи данных, и/или инженерных систем ЦОД.	Первое уведомление в течение 30 минут, затем по изменениям каждые два часа.
Важный*	Важное событие, требующее незамедлительной реакции и ответных действий в течение 12 часов.	Запрос на обслуживание и профилактические работы, несвоевременное выполнение которых может оказать существенное влияние на работу ИТ-систем Заказчика, такие как перезагрузка серверов, предоставление информации об ошибке при неисправности, и пр.	Первое уведомление в течение часа, затем по устранении инцидента.
Стандартный	Стандартное событие, требующее реакции и ответных действий в течение 24 часов.	Запрос на обслуживание и профилактические работы несвоевременное выполнение которых не окажет существенное влияние на работу ИТ-систем КЛИЕНТА.	Первое уведомление в течение двух часов, затем по устранении инцидента.

\*Запросами на обслуживание, относящимися к категории «Важный», являются:

- Выполнение действий по горячей перезагрузке оборудования КЛИЕНТА;
- Восстановление информации из резервной копии;

Все остальные запросы на обслуживание относятся к категории «Стандартный».

6.10. Исполнитель несет перед КЛИЕНТОМ ответственность за несоблюдение параметров уровня качества услуг.

*Общее время доступности услуг в результате инцидентов не менее 99,9 % времени, измеряемого по всем сервисам, связанным с круглосуточным (24x7) предоставлением электропитания и охлаждения.*

В случае несоблюдения КОМПАНИЕЙ условий Соглашения КЛИЕНТ имеет право потребовать от КОМПАНИИ компенсацию, уровень которой соответствует степени важности инцидента, определено в Таблице 3. Общие принципы расчета компенсации при несоблюдении КОМПАНИЕЙ условий **Технических стандартов предоставления услуг** определены в Таблице 2.

Решение о выплате компенсации на основании обращения принимается Администрацией Компании по запросу КЛИЕНТА с указанием номеров заявок в техническую поддержку.

**Таблица 2 – Общие принципы расчета компенсаций КЛИЕНТУ**

Принципы	Расчет	Примечания
<i>Принципы применения компенсаций: Компенсации будут рассчитываться с периодичностью, согласованной Сторонами, но не чаще одного раза в месяц.</i>	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.	КЛИЕНТ вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор с направлением КОМПАНИИ у письменного уведомления о расторжении в случае, если совокупное количество инцидентов, классифицируемых как Авария и/или Критически важный, превысит 2 (два) раза в течение 1 (одного) года.

Таблица 3 – Определение уровня компенсации КЛИЕНТУ в соответствии со степенью важности инцидента

Степень важности	Расчет	Предлагаемая формула
Инциденты повлекшие отказ (Авария) и/или приостановление оказания Услуг (Критически важный)	При выполнении расчета необходимо принимать во внимание, что независимо от степени важности и продолжительности инцидента, за минимально допустимое время недоступности Услуги всегда принимается временной отрезок равный не менее 1 (одному) часу.	В случае возникновения сбоя КЛИЕНТ получает компенсацию в размере ежемесячной платы рассчитанной пропорционально времени отказа или приостановления оказания Услуг.  Например, если сервис не доступен в течение 1 часа, КЛИЕНТ получает компенсацию, равную стоимости ежемесячных Услуг за 1 час. В случае если сервис не доступен в течение 10 минут при расчете размера компенсации за минимальное время отказа берется значение равное 1 часу и размер компенсации также составит сумму равную стоимости ежемесячных Услуг за 1 час.
Важный		Штраф начисляется по ставке 1/43200 ежемесячной платы за каждую минуту, превышающую максимальное время реакции на инцидент 12 (двенадцать) часов. Общая сумма месячных штрафов ограничивается 50% (пятьдесят процентов) ежемесячной платы.
Стандартные инциденты	Выплата штрафов начинается после 3 (Трех) первых случаев.	Начинается с 4 (Четвертого) инцидента. Штраф начисляется по ставке 1/720 ежемесячной платы за каждый инцидент. Общая сумма месячных штрафов ограничивается 50% (пятьдесят процентов) ежемесячной платы.

- 6.11. Все Заявки и/или Распоряжения по электронной почте должны отправляться на адрес [support@iqhost.ru](mailto:support@iqhost.ru) в кодировке win1251 либо koï8-R, в формате, определенным RFC-822. На каждое письмо, принятое Службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение. В Заявке и/или Распоряжении должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.
- 6.12. Заявки и/или Распоряжения по другим каналам (в частности, skype, факс, ICQ, IM и т.д.) не обрабатываются.
- 6.13. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам системного администрирования, программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ КЛИЕНТА и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.
- 6.14. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на WWW-сервере КОМПАНИИ ([www.iqhost.ru](http://www.iqhost.ru)).
- 6.15. В выполнении Заявки и/или Распоряжения может быть отказано по следующим основным причинам:
- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
  - требование предоставления услуг, не соответствующих условиям Договора;
  - в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Договором, Приложениями к нему и/или настоящими Техническими стандартами.
- 6.16. В случае претензий по выполнению Заявок и/или Распоряжений КЛИЕНТ может обращаться с жалобами к Администрации КОМПАНИИ по e-mail [info@iqhost.ru](mailto:info@iqhost.ru) Ответ на претензии по невыполнению Заявок и/или Распоряжений направляется КОМПАНИЕЙ КЛИЕНТУ по электронной почте не позднее чем через два рабочих дня.
- 6.17. КОМПАНИЯ вправе прекратить любую техническую поддержку КЛИЕНТА на неопределенное время при использовании брани, оскорблении сотрудников КОМПАНИИ представителями КЛИЕНТА или получении угроз сотрудникам КОМПАНИИ по телефону или электронной почте, или в системе управления заявками. При систематическом нарушении этого правила КОМПАНИЯ имеет право немедленно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем досудебном порядке с уведомлением по электронной почте.
- 7. Дополнительные условия.**
- 7.1. КОМПАНИЯ обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
- 7.2. КОМПАНИЯ не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного КЛИЕНТОМ

или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться КЛИЕНТОМ на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны КОМПАНИИ.

- 7.3. КОМПАНИЯ вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящих Технических стандартов предоставления услуг или условий Договора.
- 7.4. КЛИЕНТ обязан:
- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту КОМПАНИИ коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
  - исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети КОМПАНИИ;
  - использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) [<http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt>].
- 7.5. КОМПАНИЯ имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
- 7.6. Электронные адреса для обращений КЛИЕНТА в службы КОМПАНИИ:
- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| общие вопросы:              | <b>sales@iqhost.ru</b>   |
| техническая поддержка:      | <b>support@iqhost.ru</b> |
| оплата счетов и услуг:      | <b>bill@iqhost.ru</b>    |
| проблемы спама и нарушений: | <b>abuse@iqhost.ru</b>   |
| руководство:                | <b>info@iqhost.ru</b>    |

**КОМПАНИЯ:**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Ай-Кью Хостинг»**

**КЛИЕНТ:**  
**Генеральный директор**  
**ООО «\_\_»**

\_\_\_\_\_ (Сухомлин М.В.)

[место печати]

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

[место печати]



Заказ на услуги.

Дата начала действия	№ договора о предоставлении платных услуг	Идентификатор КЛИЕНТА в учетной системе КОМПАНИИ
__._.2019 г.	С__	__

Перечень заказанных услуг.

1. **Единовременные платежи.**

Услуга	Цена, руб. с НДС	Кол-во	Стоимость, руб. с НДС
Установка оборудования в стойку, подключение – 1U		1	

2. **Периодические платежи.**

Услуга	Цена, руб. с НДС	Кол-во	Стоимость, руб. с НДС
Размещение оборудования: 1U в ЦОД 1Pv4 Порт 100 Мбит/с (трафик 26Тб) Порт IPMI		1	

Все платежи по настоящему Договору осуществляются в рублях без учета НДС 20%.

**КОМПАНИЯ:**  
Генеральный директор  
ООО «Ай-Кью Хостинг»

**КЛИЕНТ:**  
Генеральный директор  
ООО «\_\_»

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

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