

## УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «АЙТИ БАЗИС»

Шевченко Андрей Александрович

Введено в действие 25.04.2024 г.



## Публичная оферта (договор)

### о предоставлении платных услуг аренды вычислительных мощностей

Общество с ограниченной ответственностью «АЙТИ БАЗИС», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице его Генерального директора Шевченко Андрея Александровича, действующего на основании Устава с одной, предлагает любому физическому или юридическому лицу, в дальнейшем именуемому «Клиент», а вместе именуемые «Стороны», платные услуги аренды вычислительных мощностей (далее — Услуги).

Настоящее предложение в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса РФ является Публичной офертой (далее «Договор»), полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ считается осуществление Клиентом конклюдентных действий - регистрации в учетной системе на сайте Компании <https://hostkey.ru/> и/или в личном кабинете <https://invapi.hostkey.ru/> (далее «ЛК») и/или оплата заказанных услуг в предусмотренном Договором порядке.

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

1.1. Компания предоставляет Клиенту услуги (далее «Услуги») по предоставлению вычислительных мощностей с удаленным доступом с использованием выделенных физических или виртуальных серверов (далее «Оборудование» или «Сервер») с размещением его на технической площадке Компании, предоставляемого Компанией в порядке, предусмотренном настоящим Договором и на условиях, определенных в Приложениях №2 и №3 «Условия предоставления услуг». При этом Компания берет на себя ответственность за надлежащее функционирование компонентов Оборудования, сетевого оборудования Компании, обеспечивающего удаленное соединение с сервером, а также оказывает техническую поддержку Клиенту в рамках выбранного им тарифного плана, указанного на сайте Компании и в ЛК.

1.2 Для осуществления первого заказа Услуги Клиенту необходимо зарегистрироваться в ЛК Клиента (<https://invapi.hostkey.ru/>), а также пройти проверку номера мобильного телефона. При заказе и оплате необходимо указать следующие данные:

- для Клиента физического лица: личные данные, соответствующие записанным в удостоверении личности;

- для Клиента юридического лица: наименование юридического лица и его реквизиты (юридический и фактический адрес, ИНН, КПП, реквизиты расчетного счета), включая адрес фактического местонахождения (почтовый адрес) и личные данные представителя.

1.3. 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.

1.4. С момента передачи паролей доступа к Серверу Компания не несет ответственности за содержимое Сервера и правомерность его использования Клиентом.

1.5. 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.

1.6. 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 персональные данные Клиента заведомо не являются достоверными и идентифицирующими Клиента, Компания вправе запросить у Клиента предоставление скан-копии разворота паспорта на странице с фотографией на адрес [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru) и/или подтверждение предоставленного в качестве контактного телефонного номера Клиента путем авторизации этого номера входящим звонком. При отказе Клиента от предоставления скан-копии разворота паспорта и/или подтверждения телефонного номера путем авторизации этого номера входящим звонком, Компания будет рассматривать такую ситуацию, как информацию о недостоверности сведений, необходимых для идентификации Клиента и вправе отказать, предварительно направив Клиенту соответствующее уведомление на контактный адрес электронной почты, в предоставлении услуг Клиенту без предоставления компенсаций и/или возврата денежных средств.

1.7. 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.

1.8. 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 необезличиваемыми 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. Клиент имеет право на:

- а) получение обслуживания и консультаций от представителей Компании в соответствии с пунктом 2.4. «а» настоящего Договора;
- б) распоряжение своим Сервером, предоставленным ему в соответствии с выбранным им тарифным планом, без нарушений условий настоящего Договора и ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1), именуемых в дальнейшем Правила, а также с соблюдением УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ФИЗИЧЕСКИХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ (Приложение №2) и УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ (Приложение №3).
- в) получение технической поддержки от представителей службы поддержки Компании в соответствии со статьей 2.4. «с» настоящего Договора;
- д) прекращение отношения с Компанией с обязательным предварительным письменным уведомлением Компании не менее чем за 2 (две) недели до наступления очередного периода оплаты, но не ранее чем через месяц после начала оказания Услуг. Оригинал такого уведомления должен быть направлен Клиентом по адресу 107023, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Соколиная гора, пер Барабанский, д. 4, стр. 3, этаж/офис 3/10, ООО «АЙТИ БАЗИС» или в системе ЭДО, а электронное уведомление (скан-копия) - на адрес [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru);
- е) получение компенсации в соответствии со статьей 2.4. «е» настоящего Договора;

### 2.2. Компания имеет право на:

- а) временное прекращение предоставления услуг по настоящему Договору Клиенту, если последний не внесет предоплату за следующий период действия Договора к моменту истечения срока действия предыдущей оплаты;
- б) окончательное прекращение предоставления услуг по настоящему Договору Клиенту и блокировку его аккаунта (учетной записи) в базе данных, если последний нарушит сроки и/или условия оплаты, просрочив оплату следующего периода действия настоящего Договора более, чем на 7 (семь) календарных дней - при этом Клиент не освобождается от обязательств по погашению задолженности при наличии таковой. Для восстановления деловых отношений с Компанией Клиенту необходимо возобновить Договор о предоставлении услуг по аренде выделенных серверов на условиях, определяемых Компанией;
- в) внесение поправок и добавление новых пунктов в настоящий Договор и Приложения к нему с обязательным предварительным уведомлением Клиента через сайт Компании и на контактный адрес электронной почты, в обязательном порядке указанный в ЛК, не менее чем за 14 (четырнадцать) дней до вступления изменений в силу;
- д) проведение технических работ в сети Компании или на электрооборудовании 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 сервера в сети в период проведения таких технических мероприятий, если время подобного отсутствия сервера в сети не превышает 3 (трех) часов в месяц;
- е) блокировку выделенного физического и/или виртуального сервера Клиента в случае выявления нарушений пунктов 1-9 ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1), а также УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ФИЗИЧЕСКИХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ (Приложение №2) и УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ (Приложение №3), если со стороны Клиента не предпринято мер по устранению нарушений, а также окончательное прекращение предоставления услуг в случае случае отсутствия ответа Клиента на уведомление Компании о нарушениях или отказа от устранения нарушений, в течение трех календарных дней с момента отправки Клиенту уведомления о нарушении;
- ф) временную или окончательную приостановку предоставления услуг по аренде выделенного физического и/или виртуального сервера Клиенту или полную блокировку учетной записи Клиента без дополнительного уведомления, если последний нарушил пункты 3.а), 3.д) и 3.е) ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ (Приложение №1);
- г) прекращение анонса блока IP-адресов Клиента без предварительного уведомления, если анонсируемый блок попадает целиком в черный список Spamhaus или иного черного списка;
- h) отказ в использовании на собственной сети предоставленных Клиентом блоки IP-адресов, которые числятся в черных списках Spamhaus или иных аналогичных служб. Компания не сможет анонсировать перечисленные в Spamhaus блоки адресов.

### 2.3. Клиент обязуется:

- а) по запросу Компании в течение 24 часов с момента направления соответствующего требования прислать скан-копию разворота паспорта на странице с фотографией на адрес [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru). Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 25 июля 2011 г. N152-ФЗ «О персональных данных», Компания обязуется хранить и не передавать паспортные данные 3-м лицам за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- б) своевременно оплачивать очередной период предоставления Компанией услуг до момента наступления очередной расчетной биллинговой даты (до истечения оплаты за текущий оплаченный период). В случае, если оплата не произведена к моменту истечения срока действия предыдущей оплаты (на счет Компании не поступили необходимые средства в полном объеме), Компания оставляет за собой право приостановить (а затем по истечению 7 (семи) дней с момента истечения срока предыдущей оплаты окончательно прекратить с последующим удалением информации) предоставление Клиенту услуг и сопутствующих сервисов согласно пункту 2.2.а и 2.2.б настоящего Договора;
- в) использовать порт удаленного доступа и свой выделенный сервер по настоящему Договору только легальным способом и не переносить на Компанию ответственность за ущерб любого рода, понесенный Клиентом или третьими лицами в ходе и результате использования Клиентом сервиса Компании в рамках настоящего Договора;
- д) делать резервные копии своих файлов и иных данных, хранящихся на серверах. Компания не несет ответственности за уничтожение файлов пользователя вне зависимости от того, было это совершено преднамеренно, случайно или в результате технического сбоя в работе выделенного сервера;
- е) самостоятельно охранять от распространения и/или опубликования присвоенные Клиенту (являющиеся конфиденциальной информацией) имя пользователя, идентификационный номер аккаунта/клиента (учетной записи) и пароли. В случае обнародования этой информации ответственность за все действия, произведенные под именем и с паролем Клиента им самим или третьим (третьими) лицом (лицами), полностью лежит на самом Клиенте. Компания не несет ответственности перед Клиентом за ущерб любого рода, понесенный им в связи с утерей своих реквизитов доступа к аккаунту и/или выделенному серверу;
- ф) 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 выделенном/виртуальном сервере Клиента, не нарушают авторских прав Компании и третьих лиц. Модификация и дистрибуция программного обеспечения,

предоставляемого Компанией и/или третьими лицами, без письменного разрешения Компании или законных владельцев авторских прав запрещается;

г) знакомиться с информацией и учитывать в своей деятельности информацию, относящуюся к изменениям в Договоре и Приложениях к нему, предоставляемых услугам, плановых работах, а также иную информацию, направляемую Компанией по основным e-mail адресам, указанным Клиентом в контактных данных и/или информацию, публикуемую на сайте Компании;

h) поддерживать актуальность информации о себе через соответствующий интерфейс на сайте Компании (в ЛК);

i) нести полную ответственность за содержимое публикуемых и размещаемых на Серверах материалов в соответствии с Приложением №1, пункт 1, не допускать размещения на Серверах противозаконных документов, файлов, программ и изображений, в том числе и третьими лицами.

j) нести полную ответственность за всю сетевую активность которая ведется с IP-адресов выделенных Клиенту, не допускать несанкционированного использования Серверов для неправомерной деятельности (Приложение №1, пункт 2). При обнаружении запрещенной в Приложении №1, пункт 2 деятельности с IP-адресов выделенных Клиенту, Компания оставляет за собой право отказать клиенту в дальнейшем предоставлении Услуг, приостановить Услуги по своему усмотрению без возврата денежных средств.

k) не допускать аварийных ситуаций когда предоставленный Сервер нарушает нормальную эксплуатацию сети Компании (заражение вирусами, DDOS атака и т.п.). Не допускать несанкционированного использования IP адресов на Сервере. Компания оставляет за собой право приостановить доступ к серверу до решения вышеуказанной проблемы. В случае регулярного (более 2-х случаев за календарный месяц) возникновения вышеуказанных ситуаций настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Компании немедленно без предоставления каких-либо компенсаций и возврата средств.

l) 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.).

m) обращаться в подразделения компании только в установленном порядке в соответствии с Приложением №1 настоящего договора.

#### 2.4. Компания обязуется:

a) предоставлять Клиенту Услуги в соответствии с выбранными им тарифным планом и настоящим Договором в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения первоначальной оплаты, если иные сроки не были оговорены при заказе Клиентом Услуг. За просрочку предоставления Услуг в установленные сроки Компания, на основании предъявленного Клиентом требования, уплачивает Клиенту неустойку в размере 0,1% (одна десятая процента) от стоимости просроченной в предоставлении Услуги, за каждый день просрочки, но не более стоимости просроченной в предоставлении Услуги за 1 (один) месяц;

b) соблюдать конфиденциальность данных, полученных Компанией от Клиента при оформлении заказа или в процессе исполнения настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством;

c) оказывать Клиенту своевременную, 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. Компания не несет ответственности за сроки и не гарантирует исправления ошибок разработчиками программного обеспечения;

d) поддерживать стабильную работу сетевого оборудования Компании, обеспечивая полное присутствие Сервера Клиента не менее 99,5% времени в месяц;

e) предоставлять Клиенту компенсацию по принятому администрацией Компании решению в каждом отдельном случае возникновения внеплановой недоступности сетевого доступа к выделенному серверу Клиента (за исключением обстоятельств, оговоренных в пунктах 2, 3 и 4 Правил), и если данная проблема не была вызвана некорректной настройкой компонентов сервера Клиента. Срок начала и окончания простоя сервера фиксируется с момента регистрации заявки о проблеме на адрес [support@hostkey.ru](mailto:support@hostkey.ru) и ответом службы технической поддержки о восстановлении нормальной работы в соответствующей заявке.

Для предоставления компенсации Клиент должен обратиться в Коммерческую службу Компании по электронной почте [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru) и сообщить номер заявки о проблеме, по которой он желает получить компенсацию.

Решение о выплате компенсации на основании обращения принимается Администрацией Компании в случае наличия вины Компании в простое оборудования: сбой сети Компании, сбой оборудования энергообеспечения серверов, сбой климатического оборудования ЦОД, нарушение работы систем виртуализации, повлекшие простой виртуальных серверов. Компания не предоставляет компенсации по услугам, которые оказываются ее подрядчиками, за исключением услуг ЦОД по размещению серверов и прямого доступа в сеть.

Компенсация не распространяется на замену аварийных компонентов сервера (жесткие диски, память и т.п.). Замена компонентов производится не позднее окончания следующего рабочего дня с момента поступления соответствующей заявки, если иное не оговорено выбранным Тарифным планом. 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).

Компенсация предоставляется путем увеличения срока оплаченного периода или зачисляется на баланс в Личном кабинете Клиента.

Данная компенсация является единственным и исключительным возмещением Клиенту ущерба за сбой в предоставлении Услуги;

f) использовать автоматизированную систему учета для учета трафика Клиента. Трафик клиента учитывается только на пограничных маршрутизаторах Компании. Данные Компании по учету трафика являются окончательными для выставления счетов и списания с лицевого счета Клиента;

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

h) предоставлять Клиенту уведомления о необходимости совершения очередной оплаты за используемые Клиентом Услуги на контактный адрес электронной почты Клиента до наступления очередного периода оплаты;

i) производить замену неисправных компонентов предоставленного сервера не позднее следующего рабочего дня с момента получения соответствующего обращения в службу технической поддержки;

j) 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 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.

### 3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

- 3.1. Оплата предоставляемых по настоящему Договору Услуг осуществляется Клиентом путем внесения предоплаты до получения Услуг за период пользования Услугами не менее 1 (одного) месяца безналичным способом в рублях Российской Федерации. Услуги предоставляются Компанией Клиенту только при условии наличия положительного баланса на Лицевом счете Клиента (отсутствия задолженности по оплате Услуг). Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении новых оплаченных Услуг Клиенту при наличии задолженности за ранее предоставленные/текущие Услуги до момента погашения этой задолженности. Клиент оплачивает Компании предоставление выделенного физического/виртуального сервера в размере, соответствующем выбранному Клиентом действующему тарифному плану и на основании выставляемого Компанией счета. Все цены включают сумму НДС по ставке 20%.
- 3.2. Тарификация Услуг начинается со дня направления уведомления о готовности сервера к использованию и/или доступов на сервер Компанией на контактный адрес электронной почты Клиента.
- 3.3. При смене Клиентом выбранного тарифного плана на любой другой из действующих в Компании на момент подобного изменения перерасчет средств, уплаченных Клиентом Компании, ведется из расчета полных месяцев, оставшихся до окончания настоящего Договора. При смене тарифного плана с Клиента взимается сумма согласно действующим тарифам Компании. Добавление дополнительных компонентов на выделенный физический сервер Клиента оплачивается отдельно согласно тарифам, установленным Компанией на момент заказа установки того или иного компонента.
- 3.4. Перерасход объема передаваемых данных (трафика) или иных параметров, предусмотренных тарифным планом Клиента, рассчитывается в соответствии с действующими тарифами Компании. При достижении более 70% лимита трафика в течение 20 дней с начала расчетного периода (месяца) Компания направляет Клиенту соответствующее уведомление на контактный адрес электронной почты. Клиент может единовременно внести оплату за дополнительный трафик по тарифам Компании, опубликованный на сайте Компании, или запросить перевод Услуги на иной тарифный план по трафику (увеличить ежемесячный лимит трафика). По достижении лимита по трафику в течение расчетного периода (месяца) и отсутствии оплаты за дополнительный трафик, Компания уведомляет Клиента о превышении лимитов по трафику путем направления на контактный адрес электронной почты, а порт доступа на сервере Клиента автоматически переходит в статус "отключен".
- 3.5. В случае досрочного отказа от услуг и/или расторжения настоящего Договора по соглашению Сторон возврат неиспользованных денежных средств производится согласно Правилам возврата неиспользованных денежных средств (Приложение №4).
- 3.6. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по инициативе Компании вследствие грубого нарушения действующего законодательства РФ Клиентом или нарушения им работоспособности сети Компании неиспользованные средства не возвращаются.
- 3.7. В случае если грубое нарушение Клиентом действующего законодательства РФ привело к изъятию Сервера компетентными органами у Компании в соответствии с законодательством РФ, то Клиент обязуется уплатить рыночную стоимость изъятых имущества Компании на момент изъятия в течение 25 (двадцати пяти) рабочих дней. Если рыночная стоимость не может быть однозначно определена, то уплачивается 12 (двенадцать) ежемесячных платежей без учета стоимости сетевого подключения. В случае возвращения Сервера Компании вышеуказанный платеж учитывается при расчетах как платеж за аренду Сервера, при этом Клиент обязуется оплатить весь период простоя Сервера, допущенного по его вине за исключением предоставления сетевого подключения.
- 3.8. 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 (в т.ч. УПД - универсальный передаточный документ на выполненные работы/предоставленные услуги/товары) направляются Клиенту - юридическому лицу ежемесячно в системе электронного документооборота (ЭДО), либо ежемесячно или ежеквартально почтой по адресу, указанному в ЛК в обязательном порядке, либо вручаются Клиенту (его представителю) в офисе Компании. Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения УПД обязан подписать этот документ направить в Компанию 1 (один) экземпляр подписанного им УПД либо направить в Компанию письменный мотивированный отказ от подписания УПД (приемки услуг). В случае не подписания УПД и/или не направления мотивированных возражений в указанные сроки Услуги считаются принятыми Клиентом и подлежащими оплате.

### 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 соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 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. Компания и Клиент пришли к соглашению, что местом подсудности настоящего договора является г. Москва и все судебные споры должны разбираться по месту нахождения Компании.
- 4.4. В случае наличия у Клиента задолженности Компания вправе по истечении 2 (двух) дней направить Клиенту на контактный адрес электронной почты уведомление-претензию о задолженности и требование погашения этой задолженности, а также уплаты пени в размере 0,1% (одна десятая процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более суммы просроченного платежа. Погашение задолженности и оплата пени не освобождает Клиента от необходимости своевременного внесения оплаты за очередные периоды использования Услуг.
- 4.5. Если Клиент после направления уведомления, указанного в п. 4.4. не предпринимает действий по погашению задолженности, Компания вправе направить повторное уведомление на контактный адрес электронной почты Клиента, а оригинал - почтой по адресу, указанному в ЛК. Срок погашения задолженности по такому уведомлению составляет три дня с момента получения Клиентом.
- 4.6. При не поступлении Клиентом денежных средств в сроки и в размере, указанном в уведомлении п. 4.5. Компания вправе направить уведомление о приостановке услуг в связи с образовавшейся задолженностью и отсутствием оплаты.
- 4.7. Если Клиент устраняется от урегулирования вопроса с образовавшейся задолженностью за Услуги, то Компания оставляет за собой право направить в адрес Клиента соответствующую претензию и инициирует искомое (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 сетевого подключения 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 стоимости предоставляемых Компанией Услуг;
- c) невозможность 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 Для обеспечения максимального качества предоставления услуг, оптимизации и безопасности работы сети Компания вправе вносить изменения в технические характеристики тарифных планов с уведомлением Клиента через веб-сайт Компании и/или путем рассылки соответствующих уведомлений на контактный адрес электронной почты клиента, в обязательном порядке указанном в Личном кабинете клиента.

5.4. Настоящий Договор заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора.

## 6. СРОКИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

6.1. Настоящий Договор между Компанией и Клиентом вступает в силу с момента заключения и действует до окончания текущего календарного года. Договор автоматически пролонгируется на последующие периоды продолжительностью в 1 (Один) календарный год, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия Договора не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения срока его действия. Количество пролонгаций настоящего Договора не ограничено.

6.2. В случае нарушения Клиентом пункта 2.3(а) Компания вправе считать действие настоящего Договора приостановленным до момента внесения Клиентом оплаты за очередной период использования Услуг, но на срок не более 7 (семи) календарных дней.

6.3. В случае неоплаты Клиентом услуг в течение сроков, оговоренных в пункте 6.2 настоящего договора, Компания вправе считать Договор расторгнутым, все обязательства Компании перед Клиентом по настоящему Договору в таком случае считаются прекращенными, при этом Клиент не освобождается от обязательств по погашению задолженности, образовавшейся на дату расторжения Договора.

6.4. В иных случаях Договор считается расторгнутым в случае его расторжения одной из Сторон с предварительным письменным или электронным уведомлением другой стороны за не менее чем за 2 (две) недели, но не ранее чем 1 (один) месяц с начала предоставления Услуг.

6.5. Все Приложения и дополнительные соглашения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и недействительны без него.

6.6. Компания оставляет за собой право привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

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

6.8. 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 7 настоящего Договора, адреса электронной почты Клиента указаны в ЛК) либо в системе электронного документооборота (ЭДО). Переписка по электронной почте имеет силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями Сторон.

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

## 7. ЮРИДИЧЕСКИЕ РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ:

ООО «АЙТИ БАЗИС»

ИНН / КПП: 9719026854/771901001

Юридический адрес: 107023, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Соколиная гора, пер Барабанный, д. 4, стр. 3, этаж/офис 3/10

Почтовый адрес: 107023, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Соколиная гора, пер Барабанный, д. 4, стр. 3, этаж/офис 3/10

р/с: 40702810100000239343

Банк: АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК» г. Москва

к/с: 30101810200000000700

БИК: 044525700

Телефон: +7 495 369 97 96

E-mail (общие вопросы, отдел продаж): [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru)

E-mail (служба технической поддержки): [support@hostkey.ru](mailto:support@hostkey.ru)

E-mail (бухгалтерия - документы, платежи): [bill@hostkey.ru](mailto:bill@hostkey.ru)

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОГОВОРУ.

Приложение №1. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ.

Приложение №2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ФИЗИЧЕСКИХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ.

Приложение №3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ.

Приложение №4. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

Приложение №5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (образец).

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИМИ И ВИРТУАЛЬНЫМИ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМИ МОЩНОСТЯМИ**

### **I. КЛИЕНТУ В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ АРЕНДЫ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

#### **1. Размещать ресурсы:**

- 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 Клиента выполнить требования о блокировке подобного ресурса Компания оставляет за собой право заблокировать доступ к оборудованию Клиента до выяснения обстоятельств.

#### **2. Производить действия, включающие:**

- a. неавторизованное распространение или копирование программного обеспечения (пиратство или «warez») без соответствующих Договоров, разрешающих подобную деятельность;
- b. нарушение международных, российских соглашений;
- c. обман, способный нанести моральный или физический ущерб любому 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, такие как музыка MPEG Layer-3 (MP3), видеофильмы, эмуляторы и ROMы, и иные материалы, защищенные авторским правом;
- f. другие действия, подпадающие нарушающие законодательство Российской Федерации, международное законодательство и законодательство по местонахождению оборудования Клиента;

Все остальные нарушения, не описанные выше, рассматриваются отдельно, до установления факта проступка.

#### **3. Злоупотреблять предоставленными Компанией виртуальными и/или физическими вычислительными мощностями, 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 адресов на серверах в сети Компании или на серверах в сетях третьих лиц;
- c. троллинг — рассылка оскорбительных сообщений для получения множественных откликов;
- d. мейлбомбинг — рассылка одинаковых по содержанию сообщений в больших количествах на один и тот же e-mail адрес и/или помещение лица в лист рассылки без уведомления и согласия последнего, как и рассылка сообщений, не соответствующих тематике, в большое количество групп новостей;
- e. 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 большего 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.;
- f. СКАМ — рассылка СПАМа с информацией о ресурсах, размещенных на оборудовании Клиента через серверы (компьютеры) третьих лиц.
- g. производство любого рода проверок и сканирования портов компьютерных систем в сетях Компании или иных сетях, доступных через Интернет без соответствующего разрешения;
- h. производство 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.
- i. сетевой флуд — потребление трафика/сетевых пакетов с/на оборудование клиента в автоматическом режиме, использование IP адресов не из сети Компании.

**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, используя программное обеспечение, которое может повредить компоненты сервера путем использования скрытых функций и настроек для достижения недокументированной производительности.**

**6. Использовать IP адреса не согласованные с техническими службами Компании.** Допускается использовать на интерфейсах сервера только специально выделенные Клиенту IP адреса.

**7. Использовать предоставленные Компанией виртуальные и/или физические вычислительные мощности в качестве публичных (коммерческих) прокси/впн.**

**8.** Использовать предоставленные Компанией виртуальные и/или физические вычислительные мощности в качестве частных прокси/впн без предварительного согласования с Компанией.

Количество уведомлений о злоупотреблениях (abuse) не может превышать 3 (трех) в месяц. При превышении допустимого лимита уведомлений о злоупотреблениях (abuse) в месяц Компания оставляет за собой право на временное или окончательное приостановление предоставления услуг по аренде выделенного физического и/или виртуального сервера Клиенту и блокировку учетной записи Клиента без дополнительного уведомления.

Компания допускает возможность использования Клиентом своих собственных подсетей и подключений к Интернету.

## **II. В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ АРЕНДЫ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ КОМПАНИЯ:**

1. Не рекомендует использование предоставляемых по настоящему Договору физических вычислительных мощностей (физических серверов) для майнинга и не гарантирует их производительность и/или стабильность работы при подобном использовании;
2. Запрещает использование предоставляемых по настоящему Договору виртуальных вычислительных мощностей (виртуальных серверов) для майнинга. При обнаружении майнинга на виртуальном сервере Клиента, Компания имеет право прекратить предоставление Услуги без предварительного уведомления, а также без предоставления компенсаций и возврата неиспользованных средств.

## **III. РАБОТА С ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ КОМПАНИИ:**

Работу со службой поддержки, коммерческим отделом, бухгалтерией и иными подразделениями Компании осуществляется по электронной почте:

Коммерческий отдел: [sales@hostkey.ru](mailto:sales@hostkey.ru)

Бухгалтерия: [bill@hostkey.ru](mailto:bill@hostkey.ru)

Техническая поддержка: [support@hostkey.ru](mailto:support@hostkey.ru)

Нарушения: [abuse@hostkey.ru](mailto:abuse@hostkey.ru)

По получении заявки автоматическая система регистрации обращения присвоит заявке номер. Заявка рассматривается только при получении соответствующего номера.

При обращении по телефону необходимо сообщить номер уже открытой заявки.

Поступающие запросы Клиентов обрабатываются в порядке общей очереди.

## **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ФИЗИЧЕСКИХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ**

Компания предоставляет услуги по предоставлению вычислительных мощностей в интересах Клиента путем размещения оборудования (выделенных физических серверов) Компании на арендованной ей технической площадке (Дата-центр) и его подключения к внутренней сети Дата-центра через коммутатор Ethernet по медной витой паре (разъем RJ-45) на скорости 1Гбит/с. При наличии технической возможности и по запросу Клиента компания может осуществить подключение на скорости 10Гбит/с.

Для размещения оборудования Компания использует необходимое количество коммуникационных стоек и пассивного сетевого оборудования (кабелей, разъемов, коммутационных панелей). Резервирование электропитания оборудования обеспечивается при помощи источников бесперебойного питания.

Корректная работа портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта, превышение может привести к потере пакетов.

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 Ethernet 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.

### **Клиенту запрещается без согласования с Компанией:**

- 1) самостоятельно обновлять прошивки BIOS, IPMI контроллеров и прочих компонентов Серверов;
- 2) вносить любые изменения в настройки BIOS и IPMI;
- 3) устанавливать/менять пароль на BIOS и/или загрузку через BIOS.

В случае выхода из строя Оборудования в результате указанных в п.п. 1-3 действий во время эксплуатации этого Оборудования Клиентом, Клиент обязуется оплатить затраты Компании на аварийно-восстановительные работы по тарифу 10000,00 рублей в час (тарификация начисляется 15-и минутными интервалами, аварийно-восстановительные работы производятся при первой возможности в будни с 10 до 19 часов). В случае невозвратного выхода из строя оборудования по этой причине, Клиент обязуется оплатить его рыночную стоимость. Время простоя Оборудования, вышедшего из строя в результате действий, указанных в п.п. 1-3, не компенсируется.

- 4) использовать в общих VLAN протоколы резервирования такие как vrrp/hsrp и д.р.

Компания обязуется не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа уведомлять технический персонал Клиента о проведении профилактических и плановых работ в сетях. В случае сбоев, а также в случае проведения аварийных и профилактических работ в сетях, Заказчику предоставляются отчеты о времени и характере производимых работ. В аварийных ситуациях технический персонал Клиента будет уведомлен о проведении работ по почте максимально короткие сроки с момента получения оповещения об нештатной ситуации.

Физический доступ к Серверам не предоставляется. В исключительных и обоснованных ситуациях Сервер может быть демонтирован из Дата-центра и предоставлен для проведения пуско-наладочных или аварийно-восстановительных работ представителям Клиента, при этом работы производятся в офисе Компании. Оплата за такие действия взимается согласно действующим тарифам. Во всех остальных случаях рекомендуется пользоваться IP KVM согласно действующим тарифам.

Мониторинг Сервера программными средствами, его жестких дисков и вентиляторов системы охлаждения на предмет предаварийного состояния лежит целиком на Клиенте, если иное не оговаривается Договором. В случае нарушения контрольных параметров Клиент обязуется незамедлительно оповестить Компанию по электронной почте на официальный адрес технической поддержки.

Замена аварийного и предаварийного оборудования производится в кратчайшие сроки, при этом замена критически важного оборудования (жесткие диски, материнская плата, память, дисковые контроллеры и блок питания) производится в срок не позднее следующего рабочего дня, а вспомогательное оборудование (вентиляторы, вспомогательные контроллеры, не влияющие на функционирование сервера и т.п.) при первой возможности по согласованию Сторон.

Жалобы на аварийное состояние предоставленного сервера рассматриваются только после подтверждения службой технической поддержки и проведения действий по мониторингу сервера. Аппаратные компоненты подлежат замене при отсутствии проблем с установленным на сервере программным обеспечением. 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.



## **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ МОЩНОСТЕЙ**

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 нарушения 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 - swp), 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 - 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.

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 из представленных Компанией в ЛК 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 нарушения 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 - swp), 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 - 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) Компания не несет ответственности за легитимность и лицензионную чистоту ОС, если клиент самостоятельно ее установил с образа установки (ISO).

Общие положения:

1. Все виртуальные серверы доступны из внешней сети на физической скорости 1 Гбит/с если иное не предусмотрено тарифным планом.
2. Корректная работа портов доступа обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта, 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.

9) использовать выделенные процессорные ресурсы на 100% более чем 15 минут подряд. При обнаружении перегрузки процессора виртуальным сервером Клиента в течение длительного времени, Компания имеет право ограничить лимиты использования Клиентом процессора или приостановить предоставление Услуги без предварительного уведомления.

10) использовать виртуальные серверы для майнинга. При обнаружении майнинга на виртуальном сервере Клиента, Компания имеет право прекратить предоставление Услуги без предварительного уведомления, а также без предоставления компенсаций и возврата неиспользованных средств.

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 - включая предоставление логов, ограниченного доступа на сервер, запросы на перезагрузку и проведение работ по замене компонентов сервера.

### **ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

В случае досрочного отказа от Услуг и/или расторжения настоящего Договора по соглашению Сторон возврат неиспользованных денежных средств производится согласно следующим условиям:

1. Неиспользованные денежные средства возвращаются Клиенту в течение 10 рабочих дней тем же способом, которым они поступили в Компанию;
2. Неиспользованные денежные средства возвращаются Клиенту **автоматически на баланс ЛК** при досрочном самостоятельном (со стороны Клиента) отказе от следующих Услуг **помесячной** аренды при условии отсутствия заблокированных IP-адресов на сервере и жалоб на злоупотребления (abuse):
  - a) VPS в стандартных конфигурациях (<https://hostkey.ru/vps/>) - без аренды лицензий на ОС/ПО;
  - b) выделенных серверов с быстрой сдачей в стандартных конфигурациях - без аренды лицензий на ОС/ПО (<https://hostkey.ru/dedicated-servers/instant/>);
  - c) готовых выделенных серверов серверов из раздела “Распродажа” - без аренды лицензий на ОС/ПО (<https://hostkey.ru/dedicated-servers/cheap/>);
  - d) виртуальных и выделенных GPU-серверов в стандартных конфигурациях - без аренды лицензий на ОС/ПО (<https://hostkey.ru/gpu-dedicated-servers/>).

Для автоматического возврата на баланс ЛК при досрочном самостоятельном отказе от Услуг Клиенту необходимо авторизоваться в своем ЛК, выбрать необходимую услугу и запросить ее отмену “незамедлительно/immediately” - Услуга при этом автоматически будет расформирована, а неизрасходованные денежные средства за вычетом стоимости фактического времени использования (по часам) отмененной Услуги будут автоматически возвращены Клиенту на баланс аккаунта.

3. Неиспользованные денежные средства не могут быть возвращены автоматически Клиенту в следующих случаях:
  - a) при наличии дополнительных Услуг по аренде платных лицензий на ОС/ПО в комплексе с отменяемой Услугой;
  - b) при отказе от аренды стандартных Услуг (согласно п.1.2 настоящих Правил) не через ЛК Клиента;
  - c) при отказе от аренды стандартных и нестандартных Услуг со скидками и/или оплаченных на период более 1 месяца;
  - d) при наличии заблокированных IP-адресов на сервере и жалоб на злоупотребления (abuse);
  - e) при отказе Клиентом от аренды нестандартных Услуг, индивидуальных сборок и серверов “под заказ”.

Для досрочного отказа от Услуг в вышеуказанных случаях Клиенту необходимо авторизоваться в своем ЛК, выбрать необходимую услугу и запросить ее автоматическую отмену “по завершению биллингового периода” или обратиться в службу технической поддержки Компании [support@hostkey.ru](mailto:support@hostkey.ru).

Возврат неиспользованных денежных средств при досрочном отказе от Услуг в указанных в пп.3.a-3.c настоящих Правил производится за вычетом стоимости полных месяцев пользования Услугами Компании, включая месяц, в течение которого обслуживание было прекращено, а также за вычетом стоимости платных лицензий на ОС/ПО при наличии таковых в комплексе с отменяемой Услугой. Полным месяцем считается биллинговый месяц (платежный период) без учета скидок.

При наличии на сервере заблокированных IP-адресов из-за нарушения правил использования Услуг и/или наличием активных уведомлений о злоупотреблениях/abuse (п.3.d настоящих Правил) денежные средства за текущий расчетный/биллинговый период Клиенту не возвращаются. Отказ от Услуги в таком случае может быть произведен только по истечению биллингового/оплаченного периода.

При досрочном отказе Клиента от Услуг в указанных в п.3.e настоящих Правил в течение первого месяца (или иного минимального срока, оговоренного при заказе Услуг) использования этих услуг денежные средства за первый месяц (или иной минимальный срок, оговоренный при заказе Услуг) Клиенту не возвращаются, а считаются компенсацией затрат Компании на реализацию заказа Клиента.

4. Вывод денежных средств с баланса аккаунта Клиента производится только по соответствующему запросу на вывод средств, направленному Клиентом через свой ЛК, или по заявлению (скану) от Клиента, направленному в службу технической поддержки Компании.
5. Минимальная сумма к выводу (возврату) денежных средств через электронные платежные системы составляет 1 (Один) рубль в соответствии с требованиями о минимальной сумме транзакции через электронные платежные системы.
6. Перечисление возвращаемых денежных средств третьему лицу по просьбе Клиента не производится.

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (образец)**

г. Москва

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Я, \_\_\_\_\_ (далее - Субъект),  
*(фамилия, имя, отчество)*

документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_, серия \_\_\_\_\_, № \_\_\_\_\_,  
*(вид документа)*

выдан \_\_\_\_\_,  
*(кем и когда)*

зарегистрированный (ая) по адресу: \_\_\_\_\_

настоящим даю свое согласие ООО "АЙТИ БАЗИС", ИНН/КПП: 9719026854/771901001 ОГРН 1227700345905, место нахождения 107023, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Соколиная гора, пер Барабанный, д. 4, стр. 3, этаж/офис 3/10 (далее – Оператор) на обработку Оператором, включая получение от меня и/или от любых третьих лиц, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; серия и номер документа, удостоверяющего личность; дата рождения; контактный телефон; адреса регистрации и проживания) и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своем интересе.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Субъект персональных данных дает согласие на обработку Оператором своих персональных данных, с целью обработки обращений в службу технической поддержки Оператора и предоставления Оператором услуг по Договору аренды вычислительных мощностей и/или размещению оборудования на Технологической площадке (далее - Договор).

Субъект персональных данных имеет право на доступ к его персональным данным в порядке, определенном статьей 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Срок действия данного согласия устанавливается на период бессрочно с даты подписания. Отзыв согласия может быть произведен в письменной форме не ранее даты прекращения Договора либо достижения целей обработки. При этом Оператор хранит персональные данные в течение срока хранения документов, установленного действующим законодательством Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации - передает уполномоченным на то органам государственным власти.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление следующих действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения): сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение.

Настоящим я признаю и подтверждаю, что в случае необходимости предоставления персональных данных для достижения указанных выше целей Оператор вправе в необходимом объеме передавать мои персональные данные третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также предоставлять таким лицам соответствующие документы, содержащие мои персональные данные.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)