

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «НЕТФОКС»  
Богданов А.Г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Регламент 5**  
к Договору об оказании услуг  
Введено в действие  
03 апреля 2017 г.

## Оказание услуг «VDS/VPS»

### Содержание:

1. Используемые термины
2. Общие положения
3. Порядок передачи оборудования Исполнителю
4. Порядок подключения и эксплуатации оборудования
5. Порядок физического доступа к оборудованию
6. Порядок отключения услуги «VDS/VPS»

### 1. Используемые термины

**Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «НЕТФОКС».

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, обратившееся к Исполнителю за услугой VDS (услугой предоставления виртуального выделенного сервера).

**Услуга предоставления виртуального выделенного сервера (услуга VDS)** — настройка Исполнителем своих ресурсов, обеспечивающая возможность их работы в качестве виртуального выделенного сервера Заказчика. Услуга VDS оказывается Исполнителем Заказчику на основании настоящего Регламента, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги. Услуга VDS идентифицируется уникальной алфавитно-цифровой последовательностью символов — **идентификатором услуги VDS (идентификатором)**, который выбирается Заказчиком при заказе услуги и не может быть изменен в течение всего срока действия услуги.

**Срок действия услуги VDS** — период времени, в течение которого сохраняются произведенные Исполнителем настройки ресурсов, обеспечивающие возможность их работы в качестве виртуального сервера Заказчика. Срок действия услуги выбирается Заказчиком из установленного Исполнителем перечня при заказе или продлении действия услуги. Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом и тарифами к Договору об оказании услуг.

**Тариф** — совокупность предоставляемых Исполнителем Заказчику в рамках услуги VDS ресурсов и сервисов, их количественные и качественные характеристики.

Параметры услуги — тариф, срок действия, дополнительные опции.

Виртуальный выделенный сервер — виртуальная машина (программный комплекс), эмулирующая работу отдельного физического сервера.

Панель управления VDS (панель управления) — интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для управления виртуальным выделенным сервером. Доступ в панель управления осуществляется на веб-сервере Исполнителя через личный кабинет Заказчика (раздел «Для клиентов»).

Снимок виртуальной машины — snapshot, моментальный снимок виртуальной машины, предназначенный для записи состояния, данных и конфигурации оборудования работающей виртуальной машины.

Личный счет Договора Заказчика — совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потребленных Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его Договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж. При оказании Заказчику услуги (или продлении срока действия услуги) денежные средства списываются с личного счета его Договора в порядке, предусмотренном тарифами на услуги к Договору об оказании услуг.

Блокирование денежных средств на личном счете Договора — резервирование денежной суммы на личном счете Договора Заказчика с целью ее последующего списания в счет оказания услуги или продления срока ее действия. Заблокированные на оказание услуги или продление срока действия услуги денежные средства не могут быть использованы на оплату иных услуг.

Электронная платежная система — это система, представляющая собой совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между участниками этой системы при совершении платежей с использованием сети Интернет в целях оплаты сделок между Заказчиком и Исполнителем.

**Заказ** - обращение Заказчика к Исполнителю по установленной Исполнителем форме, содержащее все необходимые сведения для оказания услуги, либо продления ее действия, а также для изменения ранее предоставленных сведений.

**Личный кабинет** - web-интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для заказа и управления услугами. Доступ в Личный кабинет осуществляется с паролем и логином присваиваемыми Заказчику Исполнителем.

**Личный счет договора** - совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потребленных Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные

Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**2.1.** Исполнитель оказывает услуги Заказчику, заключившему с Исполнителем Договор об оказании услуг. Заключению договора предшествует процедура регистрации Заказчика в базе данных Исполнителя. При регистрации в базе данных Исполнителя Заказчик самостоятельно выбирает и регистрирует индивидуальные Реквизиты доступа, обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с их использованием.

**2.2.** Все предоставленные Заказчиком при регистрации в базе данных Исполнителя сведения должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг.

Исполнитель, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, вправе в течение всего срока действия договора запросить дополнительные сведения и(или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется Заказчику на контактный адрес его электронной почты или посредством Личного кабинета с одновременным уведомлением по электронной почте. В случае не предоставления Заказчиком дополнительных сведений и(или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, Исполнитель вправе:

- а) отклонить заявку Заказчика на новую услугу;
- б) приостановить оказание услуг Заказчику;
- в) отклонить заявку Заказчика на продление срока действия услуги «VDS/VPS».

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 7 (семи) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенной информации.

В случае непредоставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, услуги Заказчика могут быть аннулированы.

**2.3.** Заказчик и Исполнитель признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им в договоре, иных документах адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовые адреса Заказчика. Исполнитель и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

**2.4.** Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя.

**2.5.** Заказ услуги «VDS/VPS» является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.

**2.6.** Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации. Исполнитель не несет

ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика.

**2.7.** В случае приостановления оказания услуги Заказчика по мотивированной жалобе третьих лиц по причине нарушения условий Договора, настоящего Регламента и/или вследствие других причин более 1 раза в месяц, Заказчик обязуется оплатить штраф за возобновление услуги в размере ежемесячного платежа по текущему тарифу. При наличии денежных средств в необходимом размере на балансе Заказчика, Исполнитель вправе удержать данную сумму самостоятельно в безусловном порядке. При этом Заказчик не вправе впоследствии требовать какой-либо компенсации.

**2.8.** Заказчик несет ответственность за свои публичные высказывания и действия, направленные против Исполнителя и его репутации. В случае выявления оскорбительных и иных негативных высказываний со стороны Заказчика, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг и требовать опровержения, размещенного в том же источнике, в котором были опубликованы порочащие Исполнителя высказывания.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА И УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ**

**3.1.** Для заказа услуги Заказчику необходимо, после регистрации в базе данных Исполнителя, пополнить Лицевой счет на необходимую сумму и направить заявку на подключение услуги «VDS/VPS» в раздел «Помощь» (в Личном кабинете на сайте Исполнителя - netfox.ru).

**3.1.** В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления оплаты за услуги по настоящему Регламенту на расчетный счет Исполнителя сервер будет установлен и настроен на площадке, обеспеченной постоянным подключением к локальной сети Исполнителя, и на электронный адрес Заказчика, указанный в анкете плательщика, будет выслан административный пароль к серверу.

**3.2.** В случае отсутствия технической возможности оказания услуги в соответствии с настоящим Соглашением Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 3.1. настоящего Регламента, и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

**3.3.** При заказе Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику 1 (один) IPv4-адрес на один сервер (размещаемый или арендуемый).

**3.4.** По просьбе Заказчика Исполнитель устанавливает на сервер операционную систему из числа имеющихся в наличии систем со свободно распространяемой лицензией.

**3.5.** Установка и настройка операционной системы включает следующие пункты:

- а) разбиение жесткого диска на разделы (по запросу Заказчика);
- б) форматирование разделов;
- в) установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
- г) настройка сетевого интерфейса (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
- д) задание пароля для администратора системы;

**3.6.** Сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все неоговоренные в данном Соглашении, но необходимые составные части сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.

### **4. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ**

**4.1.** Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном оборудовании соответствующее программное обеспечение.

**4.2.** При использовании Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.

**4.3.** В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 24 часов, с момента обращения Заказчика через тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Срок исполнения обязательств по оказанию услуги соразмерно переносится на срок ремонта выделенного сервера, если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 24 часов.

**4.4.** При невозможности выполнить Клиентом пунктов 4.1 и 4.2. настоящего Регламента, Заказчик может прибегнуть к услуге «Системное администрирование» Исполнителя, которое оплачивается согласно тарифам, представленным в Приложении 2 «Тарифы на услуги»

**4.5.** Услуга «Системное администрирование» предоставляется только после предварительного письменного согласования с Исполнителем.

**4.6.** Алгоритм предоставления услуги «Системное администрирование»:

**4.6.1.** Заказчик размещает техническое задание в разделе «Помощь» через личный кабинет;

**4.6.2.** Исполнитель и Заказчик согласовывают время, которое необходимо для выполнения работ;

**4.6.3.** После получения согласия от Заказчика на выполнения работ Исполнитель резервирует на балансе Заказчика денежные средства и приступает к выполнению работ;

**4.6.4.** После выполнения работ Исполнитель оповещает Заказчика. С момента оповещения Заказчику дается 24 часа для проверки работоспособности. Если в течении этого времени от Заказчика не поступает никаких замечаний и вопросов, то зарезервированные на балансе Заказчика денежные средства списываются в пользу Исполнителя. В случае, если в течении данных 24 часов от Заказчика поступают замечания, Исполнитель исправляет свои ошибки и дает еще 24 часа для проверки работоспособности.

## **5. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**5.1.** О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.

**5.2.** Исполнитель заблаговременно, за 15 (пятнадцать) календарных дней до окончания услуги отправляет по электронной почте Заказчику, уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается. При не поступлении денежных средств услуги будут отключены.

**5.3.** Если на лицевом счете Заказчика не достаточно средств на продление услуг, то уведомления, описанные в п. 5.2. будут приходить Заказчику ежедневно, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней. В случае, если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней до окончания услуги Лицевой счет Заказчика будет пополнен на сумму равную или большую, чем стоимость продления услуг рассылка уведомлений будет прекращена.

**5.4.** При не поступлении платежей в течение 10 (десяти) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе удалить все файлы Заказчика, хранящиеся на оборудовании Исполнителя выделенного для Заказчика, после чего использовать данное

оборудование для оказания услуг третьему лицу. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.