

Порядок надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу

Терміни та визначення

Black-list (чорний список) - блокування IP адреси серверу, або email адреси Користувача, на певних ресурсах в мережі Інтернет в зв'язку з порушенням Користувачем правил.

DDoS - розподілена атака на відмову в обслуговуванні.

IP (Internet Protocol) - маршрутизований мережевий протокол, протокол мережевого рівня сімейства TCP/IP.

IP-мережа - діапазон IP адрес.

Root-доступ - доступ Замовника до серверу на рівні суперкористувача root, який використовується в Unix системах.

Аккаунт (обліковий запис) - запис, що містить відомості, необхідні для ідентифікації Замовника при підключенні до системи, інформацію для авторизації і обліку.

Аптайм - час безперервної роботи серверу з моменту завантаження і до моменту припинення роботи (зависання, перезавантаження, виключення, припинення роботи аналізованого додатку).

Білінг-система, Особистий кабінет або **Білінг-кабінет** - автоматизована система обліку наданих Послуг, їх тарифікації і виставлення рахунків для оплати. Білінг-система Виконавця розташована за адресою: <https://my.hosting.works/>.

Віртуальний виділений сервер VPS/VDS (Virtual Private Server/Virtual Dedicated Server) - вид хостингу, при якому фізичний сервер розділяється на кілька так званих віртуальних виділених серверів, які в свою чергу надаються Замовнику в оренду.

Виділений сервер - вид хостингу, при якому Замовнику цілком надається окремий фізичний сервер.

Дата-центр - спеціалізоване приміщення або будівля для розміщення серверного і комунікаційного устаткування і підключення до каналів мережі Інтернет; також розуміється як стороння(i) Компанія(ii) (третя особа), що надає послуги Виконавцю, крім випадків, коли Замовник використовує власний Дата-центр Виконавця.

Додатковий користувач - уповноважений представник Замовника і його довірена особа, що має повний або обмежений доступ в білінг-систему. Створюючи додаткового користувача Замовник знімає з Виконавця відповідальність за дії цієї особи.

Обчислення строків - всі терміни для цілей Договору визначаються за київським часом. Робочі дні визначаються відповідно до офіційного календаря п'ятиденного робочого тижня з вихідними днями в суботу та неділю. Для визначення часу подій використовуються показання часу, збережені білінг-системою.

Контент - будь-яке інформаційне наповнення інформаційного ресурсу.

Особовий рахунок або **Баланс** - внутрішній особовий рахунок в білінг-системі, що відображає в українських гривнях грошові кошти Замовника, внесені на особовий рахунок/баланс за допомогою оплати рахунку на поповнення балансу. Грошові кошти з особового рахунку/балансу Замовника можуть бути використані для оплати Послуг.

Операційна система (ОС) - комплекс керуючих і обробляючих програм, які, з одного боку, виступають як інтерфейс між пристроями обчислювальної системи і прикладними програмами, а з іншого боку - призначені для управління пристроями, управління обчислювальними процесами, ефективного розподілу обчислювальних ресурсів між обчислювальними процесами і організації надійних обчислень.

Звітний період - календарний місяць (період з першого до останнього числа місяця).

Панель управління - програмне забезпечення для віддаленого адміністрування веб-серверу через браузер.

Програмне забезпечення (ПЗ) - сукупність програм системи обробки інформації і програмних документів, необхідних для експлуатації цих програм.

Розрахункова одиниця - одиниця тарифікації послуг; курс розрахункової одиниці по відношенню до гривні визначається Виконавцем і публікується на сайті Виконавця за адресою https://hosting.works/payment_methods

Розрахунковий період - 30 (Тридцять) календарних днів з моменту активації Послуги.

Сайт Виконавця - сукупність інформаційних ресурсів Виконавця, доступних через мережу Інтернет. Сайт Виконавця розташований за адресою: <https://www.hosting.works/>.

Сервер - апаратне забезпечення, виділене і/або спеціалізоване для виконання на ньому сервісного програмного забезпечення.

Скан мережі (сканування портів) - перебір великого числа вузлів (з однієї або різних підмереж) з метою пошуку доступних машин і подальшої спроби підключення до одного або декількох портів.

Тікет-система - система комунікації між Виконавцем і Замовником, організована через білінг-систему Виконавця.

Тікет - письмове повідомлення, а також стрічка листування Замовника з Виконавцем в білінг-системі.

Трафік - обсяг інформації, що передається по мережі за певний період часу.

Послуги - послуги або роботи, що надаються (виконуються) Виконавцем в рамках Договору.

Хост-машина/нода - платформа, на якій розташовано певну кількість віртуальних машин (VPS, VDS).

1. Права та обов'язки сторін

1.1. Виконавець зобов'язується:

1.1.1. Надавати Замовнику Послуги, відповідні за якістю чинним стандартам, технічним нормам і правилам, ліцензіям, умовам Договору надання послуг оренди виділеного і/або віртуального виділеного серверу (далі-Договір) та Додатків до нього двадцять чотири години на добу, сім днів на тиждень, без перерв, за винятком часу, необхідного для проведення профілактичних і/або регламентних робіт.

1.1.2. Надати Замовнику доступ до Послуги, після виконання регламентних технічних і організаційних процедур, в рамках Договору та оплати Замовником рахунку за Послугу відповідно до обраного тарифного плану за весь розрахунковий період.

1.1.3. Повідомляти Замовника про зміни умов Договору, додатків до нього та тарифів не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до вступу змін в силу через електронну тікет-систему, розміщену за адресою <https://my.hosting.works/>, а також шляхом відправки повідомлень про зміни на контактну електронну пошту, зазначену Замовником в Особистому кабінеті білінг-системи Виконавця.

1.1.4. Надати Замовнику можливість отримання консультацій за допомогою тікет-системи. Виконавець надає технічну підтримку Замовнику в рамках встановленого регламенту. (Додаток №4 до Договору)

1.1.5. Надавати інформацію про тарифи (тарифні плани) для оплати Послуг, про території надання Послуг (зони обслуговування), про послуги що надаються і про всі зміни, пов'язані з наданням Послуг Виконавцем шляхом розміщення інформації на сайті Виконавця за адресою <https://hosting.works/>.

1.1.6. Надавати Замовнику інформацію про стан його особового рахунку в його особистому білінг-кабінеті або за допомогою тікет-системи.

1.1.7. Приймати від Замовника за допомогою тікет-системи інформацію про технічні несправності, що перешкоджають користуванню Послугами.

1.1.8. Забезпечити дотримання таємниці зв'язку. Відомості про Замовника, що стали відомими Виконавцю під час виконання ним Договору, можуть передаватися третім особам тільки з письмової згоди Замовника, за винятком випадків, передбачених законодавством України.

1.2. Виконавець має право:

1.2.1. Переглянути умови надання Послуг за Договором, Додатків до нього та тарифів з обов'язковим повідомленням Замовника через електронну тікет-систему, а

також за контактною електронною поштою, зазначеною Замовником в Особистому кабінеті білінг-системи Виконавця.

1.2.2. Змінювати курс розрахункової одиниці в односторонньому порядку шляхом опублікування інформації на сайті Виконавця за адресою https://hosting.works/payment_methods і повідомлення Замовника через тікет-систему, а також за контактною електронною поштою.

1.2.3. Призупинити сервіси і сервери Замовника:

- для проведення планового обслуговування обладнання;
- через DDoS або інші мережеві атаки;
- в результаті стихійних лих та інших форс-мажорних обставин;
- в разі використання обладнання і сервісу Виконавця Замовником в незаконних цілях;
- при порушенні Замовником правил технічної експлуатації обладнання;
- при відсутності оплати Послуг Замовником у встановлені в Договорі терміни;
- в разі створення підвищеного навантаження на мережеву та інші інфраструктури Виконавця;
- в разі неприйняття Замовником заходів щодо скарги, яка надійшла, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту надходження скарги.

1.2.4. Стягувати додаткові платежі за додаткові Послуги. Перелік додаткових Послуг розміщений в Додатку №3 до Договору за адресою <https://hosting.works/support/agreement/ua>

1.2.5. Вилучати невикористовувані Замовником додаткові IP адреси, а також в разі використання IP адрес не за призначенням, зазначеному в заявці на отримання. Оплата за встановлення і використання IP не повертається.

1.2.6. Замінювати комплектуючі виділених серверів на аналогічні за характеристиками моделі або краще, без попереднього повідомлення Замовника.

1.2.7. Вимагати додаткові відомості про Замовника або підтвердження відомостей в разі виникнення сумнівів у достовірності даних протягом усього терміну дії Договору шляхом направлення запиту через електронну тікет-систему і на контактну електронну адресу Замовника. У разі ненадання запитуваних даних протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту направлення запиту Виконавець має право припинити надання Послуг, скасувати замовлення на нову послугу, або відхилити заявку Замовника на продовження терміну надання Послуги. Дані обмеження можуть бути зняті протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Виконавцем запитуваної інформації. У разі, якщо Замовник не надає необхідну інформацію протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту запиту інформації Виконавцем, Виконавець має право розірвати Договір.

1.2.8. Залежно від потреб Замовника рекомендувати йому перехід на інший тариф або підключення додаткових опцій.

1.2.9. Розміщувати логотип, фірмове найменування або товарний знак Замовника на сайті Виконавця (в блоці клієнтів, з прямим посиланням на сайт Замовника), в портфолію, на інших майданчиках, де присутній Виконавець (соцмережі, рейтинги, каталоги, рекламні буклети та ін.). Для отримання зазначених матеріалів Виконавець має право використовувати відкриті джерела. Замовник має право надати скориговані або оновлені матеріали на свій розсуд. Розміщення логотипу, фірмового найменування або товарного знака не є рекламною інформацією Послуг Замовника.

1.2.10. Встановлювати спеціалізоване ПЗ на сервер Замовника для діагностики стану дискової системи і попередження її відмов. При цьому ніякої конфіденційної інформації, крім стану дисків, не передається. Моніторинг здійснюється за допомогою програмного забезпечення з відкритим кодом, з яким можна ознайомитися тут: <https://github.com/FastVPSEestiOu/storage-system-monitoring>. Також для діагностики апаратних проблем може бути включена підсистема Linux Kernel Netconsole, що передає по мережі повідомлення про стан обладнання на віддалений сервер.

1.2.11. Відмовити Замовнику в подальшій співпраці, якщо протягом півроку на

сервер Замовника надійшло більше однієї скарги на розміщення дитячої порнографії.

1.2.12. Призупинити надання всіх додаткових послуг (в тому числі підтримки DNS) після закриття всіх основних послуг хостингу (як віртуальних серверів, так і виділених) на акаунті Замовника.

1.2.13. Оскільки листування і/або переговори співробітників між Виконавцем і Замовником в тикет-системі за адресою <https://my.hosting.works/> і будь-яких інших інформаційних системах Виконавця, включаючи, але не обмежуючись - електронною поштою, он-лайн чатом, комунікаціями за допомогою телефонного зв'язку та/або IP-телефонії не є охоронюваними персональними даними, Виконавець має право вільно використовувати їх з метою, що не суперечать законодавству (включаючи, але не обмежуючись, рекламними цілями), визнаним моральним і етичним нормам, в тому числі без згоди Замовника, якщо при цьому з неї будуть видалені всі об'єкти, які можуть бути віднесені до персональних даних Замовника і можуть дозволити однозначно ідентифікувати Замовника листуванням і/або переговорами, що використовуються.

1.2.14. Виконавець має право самостійно отримати доступ до серверу Замовника, без попередньої згоди Замовника, в разі проведення термінових технічних робіт, що не стосуються даних Замовника.

1.2.15. Призупинити надання послуги підтримки DNS в разі надходження скарг на домени Замовника, що розміщуються на DNS-серверах Виконавця.

1.2.16. Передати інформацію про Замовника в правоохоронні органи, у випадках, передбачених законодавством України.

1.3. Замовник зобов'язується:

1.3.1. Дотримуватися і виконувати вимоги Договору та цього *Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу*.

1.3.2. Своєчасно оплачувати Послуги відповідно до Пункту 2 цього Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу.

1.3.3. Нести відповідальність за відповідність всіх розміщених матеріалів (в тому числі посилань на них), використовуваного ПЗ, контенту, розміщеного на сервері, законам про авторські та суміжні права та нормам чинного законодавства України.

1.3.4. Нести повну відповідальність за свої публічні висловлювання та дії, звернені проти Виконавця. У разі недоказовості будь-яких претензій і/або звинувачень, Виконавець залишає за собою право звернення до суду.

1.3.5. Дотримуватися конфіденційності своєї реєстраційної інформації (логін і пароль). На Замовника в повному обсязі лежить ризик наслідків втрати авторизаційних даних. Замовник зобов'язується зберігати дані для доступу в особистий кабінет, в тому числі для додаткових користувачів, паролі від серверу та інших послуг в безпечному місці, а також зобов'язується повідомити Виконавця в разі їх втрати.

1.3.6. Після надання Замовнику root-доступу (якщо не передбачено інше) до серверу нести всю відповідальність, з цим пов'язану.

1.3.7. Направляти всі питання, пов'язані з працездатністю серверу Замовника, тільки через тикет-систему Виконавця. При зверненні обов'язково вказувати всі необхідні дані, в тому числі запитовані додатково.

1.3.8. Нести відповідальність за правомірність встановлення і використання ліцензійного комерційного ПЗ, в тому числі і в разі встановлення такого ПЗ співробітниками технічної підтримки Виконавця за запитом Замовника.

1.3.9. Своєчасно і в установленому законом порядку припинити використання ліцензійного комерційного ПЗ, встановлених (або) використовуваних з порушенням авторських та суміжних прав, і видалити такого роду примірники з серверу програмного забезпечення.

1.3.10. Вказувати достовірні дані при реєстрації в білінг-системі Виконавця. В іншому випадку Виконавець залишає за собою право призупинити надання послуг Замовнику.

1.3.11. Нести відповідальність за будь-які прямі матеріальні збитки, завдані устаткуванню Виконавця Замовником, і відшкодувати їх в повному обсязі за першою

вимогою протягом 1 (одного) робочого дня.

1.3.12. Регулярно (не менше одного разу на тиждень) перевіряти наявність адресованих йому повідомлень (оповіщень) в білінг-системі або електронній пошті, зазначеній в білінг-системі, а також забезпечити актуальність інформації про адресу електронної пошти в білінг-системі і доступність електронної поштової адреси.

1.3.13. Самостійно стежити за курсом розрахункової одиниці, який опублікований на сайті Виконавця за адресою https://hosting.works/payment_methods.

1.4. Замовник має право:

1.4.1. Встановлювати і використовувати будь-яке ПЗ на своєму VPS/виділеному сервері в разі, якщо воно є легальним і не порушує авторських і суміжних прав, а також діючих норм законодавства України.

1.4.2. Використовувати свій сервер в будь-яких цілях, що не суперечать законодавству України, законам про авторські та суміжні права, а також нормам етики та моралі.

2. Вартість послуг і порядок розрахунків

2.1. Послуги оплачуються Замовником на підставі сформованого Виконавцем рахунку шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Виконавця. Рахунок на продовження послуги автоматично формується за 7 днів до закінчення оплаченого строку оренди і дублюється на електронну пошту Замовника, зазначену при реєстрації. Рахунок також можна роздрукувати з особистого кабінету Замовника.

2.2. Тарифи на Послуги (Додаток №3 до Договору), що надаються за Договором, встановлюються Виконавцем в розрахункових одиницях. Курс розрахункової одиниці по відношенню до гривні опубліковано на сайті Виконавця за адресою https://hosting.works/payment_methods.

2.2.1. Послуги, що надаються Виконавцем, не оподатковуються ПДВ. На момент укладення цього Договору Виконавець перебуває на спрощеній системі оподаткування (ССО), на підставі пп.3 п.297.1 НК України послуги ПДВ не оподатковуються. У разі втрати права на застосування ССО, Виконавець зобов'язується сповістити Замовника про втрату такого права і перейти на розрахунки з урахуванням ПДВ.

2.3. Замовник самостійно вибирає тариф і кількість розрахункових періодів надання Послуг при оформленні замовлення, окрім тарифів, які беруть участь в рекламних акціях. Оформлення замовлення на відповідний тариф Замовник здійснює самостійно зі свого особистого кабінету в білінг-системі, у вкладці "Зробити замовлення". Перелік і вартість Послуг, тарифи, їх характеристика і вартість вказуються в Додатку 3 до Договору "Тарифи на надання послуг".

2.4. Всі Послуги надаються тільки на основі 100% передоплати. Тестовий період не надається. Виконавець має право припинити надання послуг у разі несплати рахунку за наступний період оренди Послуги.

2.5. Виконавець приймає платежі в формі безготівкових перерахувань в українських гривнях на розрахунковий рахунок Виконавця.

2.6. Кошти зараховуються Виконавцем в рахунок за послугу в білінг-системі Виконавця протягом наступного робочого дня після дня їх надходження на розрахунковий рахунок Виконавця.

2.7. Мінімальною сумою рахунку в разі оплати обраних Послуг Замовником відповідно до тарифів є сума оплати Послуг за один повний розрахунковий період.

2.8. Виконавець не несе відповідальності за затримку зарахування коштів за Послуги в білінг-систему компанії, якщо він не мав можливості зарахувати платіж Замовника через відсутність платіжного документа з банку або за відсутності в документі необхідної інформації для зарахування коштів в білінг-систему.

2.9. Оплата вважається здійсненою з моменту зарахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.

2.10. У разі відсутності своєчасної оплати Виконавець призупиняє надання Послуг за цим Договором, оповіщення про припинення послуги відправляється на e-mail Замовника, вказаний при реєстрації.

2.11. Замовнику надається відстрочка платежу протягом 1 дня, за запитом в тікеті.

2.12. Після блокування Послуги за несплату, період, що підлягає оплаті, починається з першого дня нового розрахункового періоду незалежно від дня блокування.

2.13. У разі відсутності своєчасної оплати протягом 1 (одного) календарного дня з моменту закінчення оплаченого періоду Виконавець має право видалити всю інформацію Замовника, що зберігається на обладнанні Виконавця. У цьому випадку надання Послуги Замовнику припиняється.

2.14. Оформлення документів

2.14.1. Послуги вважаються наданими в тому звітному періоді, в якому завершилось фактичне надання послуги.

2.14.2. Для Послуг, що надаються безперервно протягом кількох звітних періодів, за заявкою Замовника для цілей документообігу встановлюються проміжні дати надання Послуги - останній день кожного звітного періоду, в якому Послуга надавалась. Плата за звітний період визначається як частка плати за діючий розрахунковий період, пропорційна відношенню тривалості надання Послуги в звітному періоді до розрахункового періоду Послуги.

2.14.3. Якщо протягом звітного періоду Виконавець надавав Послуги Замовнику, то в останній день звітного періоду Виконавець складає акт про надання послуг/робіт і протягом десяти календарних днів надсилає його Замовнику через білінг-систему Виконавця. Замовник має право протягом десяти календарних днів з дати направлення акта заявити свої заперечення по ньому. В іншому випадку акт про надання робіт/послуг вважається схваленим і підписаним з боку Замовника.

2.14.4. Акти виконаних робіт/послуг на паперових носіях направляються Замовнику УкрПоштою, видаються в офісі Виконавця, а також передаються за допомогою електронного документообігу щомісяця. Передача електронних документів здійснюється з дотриманням всіх вимог законодавства через акредитованого оператора електронного документообігу ТОВ "Вчасно". Оплата за вхідні документи Замовника через ЕДО операторами не стягується. Для отримання документів через ЕДО, Замовник повідомляє Виконавця за допомогою тікет-системи і/або на електронну адресу finance@hosting.works листом в відсканованому вигляді про згоду приймати документи за допомогою ЕДО. Замовник зобов'язується вислати оригінал вищевказаного листа на юридичну адресу Замовника протягом 10 днів з моменту дати листа.

2.15. Замовник самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів. При зміні банківських реквізитів Виконавця, з моменту опублікування нових реквізитів на сайті Виконавця, Замовник самостійно несе відповідальність за платежі, здійснені за старими реквізитами, відмінними від реквізитів, зазначених у новоствореному рахунку.

2.16. У випадках, коли оплата за Замовника здійснюється третьою особою (платником), для коректного зарахування грошових коштів в рахунок оплати послуг Замовника, слід дотримуватись таких умов:

- якщо платник юридична особа або індивідуальний підприємець - вказівка в поле «призначення платежу» платіжного доручення «Оплата за ... (Замовник), за рахунком (номер рахунку)". Або надання письмового повідомлення від Платника на фірмовому бланку за підписом керівної особи про залік платежу на користь оплати рахунку за Замовника.
- якщо платник фізична особа - вказівка в поле «призначення платежу» платіжного документа ідентифікаційних даних Замовника - юридичної особи або Фізичної особи підприємця, а також обов'язкове надання довіреності на представлення інтересів Замовника платником - фізичною особою. Фізична особа може перерахувати від свого імені грошові кошти тільки за безготівковим розрахунком на розрахунковий рахунок Виконавця. Касовий чек при такій оплаті не видається фізичній особі, тому що розрахунки проводяться між юридичними особами і в даному випадку фізична особа виступає як довіритель

юридичної особи - Замовника.

- якщо Замовник - індивідуальний підприємець оплачує послуги зі свого рахунку фізичної особи, то в призначенні платежу необхідно вказати: «Оплата від ФОП ..., за рахунком (номер рахунку)». Касовий чек при такій оплаті не видається фізичній особі, тому що розрахунки проводяться між юридичними особам. Оплату не буде зафіксована до моменту виконання вищевказаних умов.

3. Повернення коштів

3.1. Замовник має право повернути кошти за невикористані періоди оренди. Виконавець повертає передплачені кошти за повні невикористані розрахункові періоди.

3.2. Повернення коштів здійснюється протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Замовника, крім випадків розірвання Договору.

3.3. Для повернення коштів на баланс Замовника необхідно скласти тікет-повідомлення на повернення коштів до Відділу по роботі з клієнтами із зазначенням всіх реєстраційних даних, а також даних для доступу до серверу і причин відмови від Послуги.

3.4. Для повернення коштів на розрахунковий рахунок Замовника після узгодження суми повернення з фінансовим відділом Виконавця шляхом двостороннього підписання акту звірки на дату повернення, Замовник повинен написати офіційний лист на фірмовому бланку своєї організації про повернення коштів. У листі про повернення коштів Замовник вказує свої реєстраційні та банківські реквізити, суму повернення цифрами і прописом із зазначенням "ПДВ не оподатковується", причину повернення грошових коштів. Лист на повернення коштів від Замовника повинен бути підписаний керівником організації.

3.5. У разі, якщо Виконавець зазнав збитків (відключення серверів, мереж, потрапляння IP в black-list і т. П.) В результаті дій Замовника, яким здійснюється повернення коштів, сума витрат утримується з коштів Замовника.

3.6. Виконавець має право відмовити Замовнику в поверненні коштів у разі порушення Замовником умов надання Послуг, описаних в цьому Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу.

4. Відповідальність сторін

4.1. Сторони зобов'язуються належним чином виконувати умови Договору, цього Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу і Додатків, які є невід'ємною частиною Договору.

4.2. Сторони зобов'язуються зберігати конфіденційність облікових даних Замовника. Виконавець має доступ до особистої інформації Замовника виключно в цілях належної організації надання Послуг.

4.3. Сторони визнають обов'язкову юридичну силу листування (в тому числі в рамках Тікет-системи), а також інформації і документів що пересилаються.

4.4. Виконавець не несе відповідальності:

4.4.1. За проблеми, що виникли з вини Замовника, з операційною системою, програмним забезпеченням, працездатністю VPS/виділеного серверу.

4.4.2. За ненавмисне розголошення конфіденційної та будь-якої іншої інформації, за будь-яку шкоду, завдану Замовнику внаслідок цього, а також за випадки шахрайства з боку третіх осіб, навмисного перешкоджання роботі сервісів Виконавця і псування устаткування Виконавця, викрадення і псування інформації Замовника. У разі втрати Замовником облікових даних доступ до облікового запису Замовника відновлюється за запитом Замовника на підставі проходження процедури верифікації.

4.4.3. За неможливість доступу до сервісів з вини третіх осіб (наприклад, Інтернет-провайдерів), за перебої, затримки в роботі, викликані з вини третіх осіб або каналів зв'язку, що знаходяться за межами ресурсів Виконавця.

4.4.4. За якість роботи стороннього програмного забезпечення, використовуваного Замовником на серверах Виконавця, в тому числі програмного забезпечення, придбаного через білінг-систему Виконавця (наприклад, панелі

управління, операційні системи і так далі), за якість ліній зв'язку (в разі, якщо вони організовані іншими особами), а також за зміну властивостей, якості і функцій Послуг Виконавця, що не прописані в Договорі.

4.4.5. За вибір Замовником операційної системи, програмного забезпечення, конфігурації серверу і наслідки, які це може спричинити.

4.4.6. Ні за які види прямого і непрямого збитку, втрату інформації, ділової репутації, за неотриманий прибуток, упущену вигоду під час використання або невикористання послуг Виконавця та інші випадки шкоди.

4.4.7. За інформацію, розміщену на серверах Замовника. Виконавець не проводить перевірку інформації, розміщеної на серверах Замовника і не має доступу до них, за винятком випадків надходження мотивованої скарги від третіх осіб, в тому числі від осіб, що представляють правоохоронні та судові органи і мають право на отримання інформації в рамках законодавства України. Відповідальність за зміст інформації, що зберігається на сервері Замовника і переданої їм через мережу Інтернет і через власні ресурси Виконавця, повністю несе Замовник.

4.4.8. За перебої, затримки в роботі, викликані з вини третіх осіб або каналів зв'язку, що знаходяться за межами ресурсів Виконавця.

4.4.9. За порушення прав третіх осіб, що виникли в результаті дій Замовника, скоєних з використанням наданих Виконавцем Послуг.

4.4.10. Виконавець, вживаючи заходів до забезпечення якості та безперервності надання Послуг, тим не менш, не може гарантувати відсутність помилок в програмному забезпеченні, що використовується для надання Послуг, його абсолютну захищеність від комп'ютерних вірусів, мережових атак і інших неправомірних дій з боку третіх осіб.

4.4.11.1. Якщо інше не встановлено спеціальною угодою між Виконавцем і Замовником, Послуги не можуть використовуватися в ситуаціях, коли перерва в наданні Послуги загрожує людському життю або може призвести до серйозної аварії.

4.4.12. Виконавець знімає з себе відповідальність за рішеннями, прийнятими щодо Замовника, в разі порушення Замовником авторських і суміжних прав без явних доказів (нотаріально завірені документи, рішення суду) на контент в будь-якому його вигляді (текстовий, графічний, відео, за виключенням програмного забезпечення).

4.4.13. Оскільки Дата-центр Виконавця має власну службу обробки скарг і самостійно приймає рішення щодо правомірності скарг на Замовника. Виконавець знімає з себе відповідальність перед Замовником за дії Дата-центру з обробки скарг і блокування, і має право в превентивному порядку блокувати послуги Замовника до моменту усунення порушення, виявленого службою обробки скарг Дата-центру. Рішення Служби обробки скарг Дата-центру можуть бути оскаржені Замовником безпосередньо в Дата-центрі, Виконавець не несе відповідальності за неправомірність рішень Дата-Центру щодо Замовника та їх наслідки.

4.4.14. Виконавець не гарантує 100% аптайм мережі, хост-машин.

4.5. Виконавець гарантує:

4.5.1. Відповідність виділених ресурсів, заявленим на сайті Виконавця для випадків, коли це підтримується цією технологією.

4.5.2. Збереження доступності хост-машин на рівні 99% на місяць.

4.5.3. Статистика доступності виводиться на основі зовнішніх аналізаторів, що використовуються Виконавцем, отримана за поданням запиту Замовника.

4.5.4. У разі порушення пункту 4.4.2. кожен повний день (24 години) простою хост-машини з розміщеним на ній сервером Замовника компенсується Замовнику в подвійному розмірі.

4.5.5. Компенсація нараховується тільки у вигляді додаткових днів обслуговування і не може бути виплачена в грошовому еквіваленті.

4.5.6. Гарантія не поширюється на послуги оренди виділених серверів.

4.6. Замовник не має права:

4.6.1. Здійснювати самовільне підключення до виділених серверів додаткових IP адрес. В цьому випадку Виконавець блокує надання Послуг Замовнику у автоматичному режимі.

4.6.2. Здійснювати перепродаж Послуг Виконавця.

4.6.3. Організовувати власні послуги підтримки DNS, або паркування доменів на базі послуги підтримки DNS Виконавця.

4.6.4. Здійснювати перепродаж в будь-якому вигляді (як з безпосередньою передачею паролів, так і побічно, за допомогою API) послуги підтримки DNS Виконавця.

4.6.5. Використовувати послугу підтримки DNS Виконавця для направлення на протизаконні сайти, що порушують діючі норми авторських і суміжних з ним прав за законодавством України, а також норм етики і моралі.

4.7. Замовник несе повну відповідальність:

4.7.1. За інформацію, що розміщується на орендованому сервері, і її відповідність чинному законодавству України.

4.7.2. За ризики, пов'язані з використанням мережі Інтернет через ресурси/послуги Виконавця.

4.7.3. За контроль за використанням в роботі ПЗ, за його своєчасне оновлення, захищеність.

5. Правила користування послугами

5.1. Замовник реєструється в білінг-системі Виконавця на сайті Виконавця. При реєстрації в обов'язковому порядку зазначаються всі необхідні дані. Всі вказані дані повинні бути достовірними і при необхідності підтверджені Замовником шляхом надання копій документів. В іншому випадку Виконавець залишає за собою право відмовити Замовнику в наданні Послуг.

5.1.1. У реєстраційній формі Замовник зобов'язаний вказати коректний номер мобільного телефону організації та пройти процедуру його перевірки, в іншому випадку реєстрація відкладається на невизначений термін.

5.2. Термін реєстрації необмежений, Замовник може оплатити замовлені Послуги у будь-який момент. При цьому оплата проводиться відповідно до чинних на момент оплати тарифів і курсом розрахункової одиниці.

5.3. Виконавець залишає за собою право відмовити в наданні Послуг без пояснення причин до моменту активації серверу з повним поверненням всіх коштів.

5.4. Виконавець залишає за собою право вимагати пред'явлення документів, що підтверджують легальність діяльності Замовника, а також проводити інші перевірки даних Замовника в рамках чинного законодавства України.

5.5. Виникаючі питання технічного характеру вирішуються за допомогою контактів технічних фахівців Виконавця і Замовника. Технічна підтримка надається Замовнику через тикет-систему. Виконавець здійснює реєстрацію всіх звернень Замовника з технічних питань і гарантує вирішення зазначених Замовником проблем в максимально короткі терміни.

5.6. Замовник зобов'язується використовувати Послуги Виконавця виключно в законних цілях. Замовнику заборонено використовувати Послуги Виконавця для поширення контенту, що порушує авторські права, проведення азартних ігор, схем шахрайства, порушення законодавства України. Замовник не має права використовувати сервер для розміщення матеріалів, перерахованих в п.7.2. цього Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу, здійснювати mailbombing, відправляти з серверів пакети DNS зі спотвореними даними, пакети з невірною адресою джерела, встановлювати на сервері шкідливе ПЗ.

5.7. З метою перевірки законності дій Замовника Виконавець має право проводити перевірку сервісів і серверів Замовника. Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про випадки виявлення порушень, а Замовник - усунути дані порушення протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту надходження повідомлення.

5.8. У разі отримання Виконавцем від третіх осіб претензій на адресу Замовника з приводу того, що інформація, розміщена Замовником на сервері Виконавця, порушує права третіх осіб, Виконавець направляє претензію на адресу Замовника. Замовник зобов'язаний протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту направлення

претензії вжити заходів щодо вирішення суперечки або ліквідувати суперечливу інформацію. В іншому випадку Виконавець залишає за собою право призупинити надання Послуг Замовнику негайно.

5.9. У разі порушень умов Договору та Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу з боку Замовника Виконавець має право припинити надання Послуг Замовнику. При цьому Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про свої дії протягом 24 годин. При зупинці Послуг грошові кошти не повертаються Замовнику, термін дії Послуг не змінюється.

5.10. У разі, якщо дії Замовника здатні спричинити за собою загрозу порушення або саме порушення працездатності системи Виконавця, Виконавець має право призупинити Послугу без попереднього повідомлення Замовника. Блокування знімається протягом 3 (трьох) діб після усунення порушень що виникли.

6. Контроль трафіку

6.1. Замовник зобов'язаний самостійно контролювати весь трафік, що генерується його VPS/виділеним сервером. Статистика споживання трафіку доступна Замовнику в акаунті білінг-панелі (Мої Сервери - картка послуги). За єдино коректну приймається статистика трафіку, отримана за допомогою апаратно-технічного комплексу Виконавця і Дата-центру, і надається Замовнику за запитом.

6.2. Підрахунок трафіку для VPS/виділених серверів проводиться по календарним місяцям, незалежно від дати оплати серверу. На VPS/виділених серверах враховується сумарний обсяг вхідного і вихідного трафіку. Трафік усередині мережі Дата-центру не враховується.

6.3. Швидкість інтернет-підключення для VPS/виділених серверів автоматично знижується в разі перевищення місячного безкоштовного ліміту трафіку.

6.4. Для зняття обмеження швидкості і оплати додаткового трафіку клієнту необхідно зв'язатися з Відділом по роботі з клієнтами. Без оплати відновлення швидкості підключення на VPS/виділеного сервера неможливе, в тому числі в наступному платіжному періоді. Зняття обмеження швидкості здійснюється тільки в робочі дні. Оплата додаткового трафіку повинна бути здійснена протягом 3 (трьох) робочих днів після виставлення рахунку.

6.5. Додатковий трафік для VPS/виділених серверів може бути куплений на основі передоплати. Додатковий платний трафік округляється до Тб, тобто $2 \text{ Тб} + 100 \text{ Мб} = 3 \text{ Тб}$, $2 \text{ Тб} + 1,1 \text{ Тб} = 4 \text{ Тб}$.

6.6. Досягнення на VPS/виділених серверах порогового ліміту безкоштовного трафіку автоматично підтверджує згоду Замовника на оплату додаткового трафіку, який може бути використаний в поточному сплаченому періоді.

6.6. Виконавець і Дата-Центр мають право заблокувати сервер клієнта, в разі вхідної DDoS атаки на весь період атаки. У разі відключення серверу через DDoS-атаки підрахунок трафіку також здійснюється Виконавцем.

7. Регламент обробки скарг

7.1. Виконавець залишає за собою право припинити надання VPS послуг негайно і без попередження, в разі вхідної або вихідної DDoS-атаки, яка загрожує обладнанню Виконавця (від 20 000 pps).

7.2. На серверах заборонено розміщення наступних матеріалів (видалення даних матеріалів має бути здійснене протягом 24 годин після надходження скарги, в іншому випадку, Виконавець залишає за собою право заблокувати IP адресу серверу):

- сайтів порнографії, посилань на неї, еротики, посилань на неї, реклами, що має еротичний або порнографічний зміст;

- IRC сервісів;

- ПЗ для проведення масових розсилок, сабміттерів повідомлень, ботнетів, грабінгу, фішингу, інших цілей, що суперечать легальній роботі в мережі Інтернет;

- torrent-клієнтів і трекерів;

- open proxy, open VPN, open DNS resolver, інших загальнодоступних сервісів (в тому числі з платним або приватним доступом), які можуть служити допоміжними засобами для протиправних дій в мережі Інтернет;

- мережевих сканерів, проксі-чекерів і подібного ПЗ;
- контенту і посилань на ПЗ, що є неліцензійними, навіть якщо вони не зберігаються на сервері Замовника;
- будь-якого ПО, пов'язаного з «майнінгом» (mining) криптовалюти (BitCoin та ін.);
- кардшарінгу (cardsharing);
- гемблінг-сервісів (будь-яких азартних ігор), в тому числі партнерських програм, з ними пов'язаних;
- проектів, що відносяться до НУІР-сфери, в тому числі партнерських програм, моніторингів та т.п.;
- проектів, що відносяться до фінансових пірамід (або мають будь-які їх ознаки, включаючи, але не обмежуючись, проектами типу steam-лотерей, csgo-jackpot сайтів і т.п.) і пов'язаних з фінансовою діяльністю, яка не має відповідних ліцензій та дозволів.

7.3. Скарги від третіх осіб про порушення авторського права, наклеп, крадіжку інтелектуальної власності приймаються тільки в разі надання підтверджуючих документів, або рішення суду.

7.4. Видалення матеріалів з дитячою порнографією, а також посилань на них (навіть якщо матеріали розташовані не на сервері Замовника) має бути здійснене протягом 1 години після надходження скарги, в іншому випадку Виконавець залишає за собою право заблокувати IP адресу серверу).

7.5. Максимальний час реагування на скарги, що надходять від CERT-EE (<https://www.ria.ee/cert>), становить 4 години, в іншому випадку, Виконавець залишає за собою право заблокувати IP адресу серверу.

8. Порядок вирішення суперечок і відповідальність сторін

8.1. При виникненні суперечок за Договором сторони вживають заходів, спрямованих на врегулювання суперечки шляхом переговорів.

8.2. У разі, якщо суперечку не було врегульовано в ході переговорів, вона передається на розгляд в суд (арбітражний суд) за місцем знаходження Виконавця, якщо інше не встановлено чинним законодавством України.

8.3. Якщо інше не встановлено чинним законодавством України, відповідальність Сторони за неналежне виконання зобов'язань за Договором обмежується розмірами прямого реального збитку, заподіяного іншій Стороні; при цьому відповідальність Виконавця не може перевищувати вартості послуги за 6 (шість) розрахункових періодів, що передують виникненню суперечки.

8.4. Зміни умов Договору та Порядку надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу доводяться до відома через електронну тікет-систему, а також на контактну електронну пошту, зазначену Замовником в Особистому кабінеті білінг-системи Виконавця, не менше, ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до вступу змін в силу. У разі, якщо замовник не згодний з даними змінами, йому слід надіслати письмове повідомлення на адресу Виконавця протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання повідомлення від Виконавця, в цьому випадку Договір припиняє свою дію з моменту вступу в силу змін.

При отриманні Виконавцем офіційного повідомлення про зміни, які вже вступили в силу, Договір припиняє свою дію з моменту отримання даного повідомлення. Послуги, що надані Замовнику з дня набрання чинності змін до дати отримання такого повідомлення включно, надаються з урахуванням внесених змін.

Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання повідомлення Замовником, Виконавцю не надходить письмова/факсимільний відмова Замовника від прийняття нових умов надання послуг, нові умови вважаються прийнятими Замовником.

Вся інформація про заплановані зміни розміщується на сайті Виконавця за адресою <https://hosting.works/>

8.5. Переписка Виконавця з Замовником визнається Сторонами офіційною в рамках Договору.

8.7. У разі зміни реквізитів Сторін Договір лишається в силі. При цьому Сторони зобов'язані повідомити один одного про зміни протягом 10 (десяти) календарних днів

з моменту настання змін. При цьому Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця по електронній пошті або через тікет-систему і направити оригінал повідомлення поштою або через кур'єра, а Виконавець зобов'язаний розмістити відповідну інформацію на сайті, а також повідомити Замовника по електронній пошті і/або через тікет-систему.

8.8. Сторони за цим Договором визнають юридичну силу текстів документів, отриманих по електронній пошті і через тікет-систему, нарівні з документами, виконаними в простій письмовій формі. Виняток з цього правила становлять Договір і документи, необхідні для бухгалтерського і податкового обліку.

8.9. Сторони не мають права переуступити свої права та обов'язки за Договором без отримання згоди іншої сторони.