

Условия предоставления услуг хостинга

Условия предоставления услуг хостинга (далее – Условия) считается неотъемлемой частью договора по оказанию услуг и сервисов облачных решений (далее – Договор). Термины и определения в настоящих Условиях имеют те же значения, что и в Пользовательском соглашении.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Хостинг» означает услугу по предоставлению вычислительной мощности для размещения и последующего сопровождения информации Клиента на сервере, предоставляемом Исполнителем, подключенном к сети Интернет.

«Домен» означает область иерархического пространства доменных имен сети Интернет, которая обозначается уникальным доменным именем и обслуживается набором серверов DNS.

«Доменное имя» означает символьное обозначение, предназначенное для сетевой адресации, в которой используется система доменных имен (DNS).

«Администратор» означает физическое или юридическое лицо, на имя которого зарегистрировано доменное имя.

«Регистрация доменного имени» означает занесение информации о доменном имени и его Администраторе в централизованную базу доменных имен. Минимальный срок регистрации доменных имен составляет один год.

«Продление регистрации доменного имени» означает подтверждение Администратором необходимости использования доменного имени. Минимальный срок продления регистрации доменного имени составляет один год.

«Виртуальный хостинг» означает услугу по предоставлению дискового пространства и других ресурсов для размещения сайта в сети Интернет.

«VDS» (Virtual Dedicated Server) означает услугу размещения данных, позволяющую получить полный доступ (root-доступ) к виртуальному серверу и его настройкам.

«Выделенный сервер» означает услугу предоставления в аренду физического сервера для размещения на нём данных.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2.1. Исполнитель предоставляет Клиенту услуги хостинга (далее – «Услуга»). Вид и стоимость услуг определяются на основании тарифов Исполнителя, размещенных на сайте Исполнителя, и Заказов, направляемых Клиентом.

2.2. Предоставление Услуги Исполнителем осуществляется на основании Заказа Клиента с даты, указанной в Заказе, при условии оплаты ее стоимости.

2.3. При Заказе выделенного сервера при условии наличия технической возможности, Исполнитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления первого авансового платежа в размере стоимости услуг за месяц/год (в зависимости от выбранного тарифа) на расчетный счет Исполнителя, установить и настроить выделенный сервер на площадке, обеспеченной постоянным подключением к сети Интернет.

2.4. В случае отсутствия технической возможности Исполнитель обязан уведомить Клиента, отправив сообщение по электронной почте Клиента с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, указанный в п. 2.3 Условий. Уведомление, направленное указанным способом, признается Сторонами полноценным юридическим документом, имеющим простую письменную форму.

2.5. Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Договором.

2.6. При отказе от выделенного сервера до истечения срока оплаченного периода, Исполнитель возвращает авансовый платеж исключительно за полные неиспользованные месяцы. При этом возврат авансового платежа за полные неиспользованные месяцы осуществляется исключительно по требованию Клиента, направляемому Исполнителю в письменной форме (возможно по электронной почте, при этом уведомление, направленное Исполнителю указанным способом, признается Сторонами полноценным документом, имеющим простую письменную форму). Оплата за установку выделенного сервера Клиенту не возвращается.

2.7. В случае получения от Исполнителя уведомления о включении доменного имени и (или) указателя страницы сайта в сети «Интернет» в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, Клиент обязан незамедлительно после получения вышеуказанного уведомления удалить интернет-страницу, содержащую информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

2.8. В случае получения от Исполнителя уведомления о необходимости ограничить доступ к незаконно размещенной информации, нарушающей интеллектуальные права третьих лиц, незамедлительно после получения вышеуказанного уведомления удалить данную информацию.

2.9. В случае отказа или бездействия в течение трех часов Клиента при получении уведомления, указанного в пп. 2.7, 2.8 настоящих Условий, незамедлительно ограничить доступ к запрещенной информации и информации, нарушающей интеллектуальные права третьих лиц.

2.10. Исполнитель вправе прекратить оказания Услуги и расторгнуть Договор в случаях: а) при нарушении Клиентом условий Договора и настоящих Условий; б) при совершении Клиентом технических или иных действий, не предусмотренных Договором, не санкционированных Исполнителем, повлекших или могущих повлечь причинение убытков Исполнителю, третьим лицам; в) при несостоятельности (банкротстве) Клиента; г) при рассылке спама, при этом денежные средства за оставшийся период Клиента не возвращаются; д) в иных случаях, предусмотренных законодательством.

2.11. Любые услуги, предоставляемые Клиенту Исполнителем, связаны с функционированием сети Интернет, как на технических ресурсах Исполнителя, так и за их пределами. Исполнитель не несет ответственности за изменение свойств, функций и качества услуг, предоставляемых Клиенту, если таковые явно не описаны в Договоре. Исполнитель не несет ответственности за качество, безошибочность и отсутствие вредоносных компонентов в используемом на серверах Исполнителя и других серверах сети Интернет или предлагаемом Клиенту программном обеспечении.

2.12. При использовании Клиентом услуг Исполнителя для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Клиент должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. В случае отсутствия требуемых сертификатов и лицензий Исполнитель не несет ответственности за использование Клиентом услуг Исполнителя с нарушением действующего законодательства.

2.13. В случае использования Клиентом услуг Исполнителя с целью сбора, хранения и обработки информации, содержащей персональные данные, а также иной конфиденциальной информации, Клиент должен за свой счет обеспечить безопасность таких данных в соответствии с действующим законодательством.

2.14. Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента: а) путем невнесения авансового платежа за услуги хостинга в течение 180 дней с даты истечения объема услуг (истечения периода оказания услуг); б) путем невнесения авансового платежа за услуги хостинга в течение 30 дней с момента приостановления оказания услуг (в случае, если оплата услуг, с момента регистрации, не производилась ни разу); в) путем невнесения авансового платежа за услуги VDS в течение 7 дней с даты истечения объема услуг (истечения периода оказания услуг); г) путем невнесения авансового платежа за предоставление выделенного сервера в течение 7 дней с даты истечения объема услуг (истечения периода оказания услуг), д) иным способом, установленным в Договоре.

3. ПРАВИЛА И ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ

3.1. Клиенту запрещается:

3.1.1. Производить рассылку рекламных электронных писем (спам) без согласия на то со стороны получателя. При этом понятие «спам» определяется общеизвестными «нормами пользования сетью Интернет», размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота.

3.1.2. Производить рассылку спама через сторонние серверы с указанием сайта, размещаемого у Провайдера (пассивный спам).

3.1.3. Размещать рекламные или другие объявления (ссылки) на сайтах и форумах, правилами которых данные действия запрещены.

3.1.4. Размещать, передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты, способные нанести вред программному обеспечению третьих лиц.

3.1.5. Размещать и/или распространять любую информацию, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации или других стран.

3.1.6. Копировать, размещать и/или распространять материалы (программное обеспечение, музыкальные или видео файлы и пр.), полученные с нарушением действующего законодательства РФ, или материалы, которые полностью или частично защищены авторскими или смежными правами, без письменного разрешения автора/правообладателя размещаемого материала.

3.1.7. Размещать и/или распространять материалы порнографического характера, схемы обмана и другую подобную информацию.

3.1.8. Использовать torrent в любом виде.

3.1.9. Производить рекламу товаров, услуг или других продуктов, распространение которых запрещено или ограничено действующим законодательством РФ.

3.1.10. Размещать и/или распространять информацию о третьих лицах, которая не соответствует действительности, либо оскорбляет честь, достоинство, деловую репутацию третьих лиц, как физических, так и юридических.

3.1.11. Размещать и/или распространять информацию, пропагандирующую насилие или экстремизм, разжигающую расовую, национальную или религиозную вражду.

3.1.12. Обрабатывать персональные данные третьих лиц без согласия на то субъектов персональных данных и при отсутствии иных оснований для их обработки.

3.1.13. Размещать на любых форумах сообщения, которые не соответствуют тематике данного форума.

3.1.14. Использовать фальсифицированный ip-адрес при размещении или передаче информации в Интернет. Производить сканирование узлов и элементов сети Интернет на предмет обнаружения открытых портов и т.п. без письменного согласия владельца данного узла. Использовать несуществующие или поддельные обратные адреса электронной почты при отправке электронных писем.

3.1.15. Производить действия, которые направлены на нарушение стандартного функционирования любого оборудования в сети Интернет. Чрезмерно перегружать оборудование третьих лиц, из-за чего будет затруднен доступ к данному оборудованию. Производить попытки несанкционированного доступа к собственным ресурсам Провайдера, а также к ресурсам сети Интернет, которые принадлежат третьим лицам, без письменного согласия последних.

3.1.16. Использовать Услуги для предоставления массовых сервисов (например, публичный почтовый сервис и т.п.).

3.1.17. Использовать Услуги Провайдера в незаконных целях, в том числе, для ведения деятельности с нарушением действующего законодательства.

3.1.18. Использовать предоставленные Провайдером вычислительные мощности для осуществления деятельности по поддержанию распределённой платформы и созданию новых блоков с возможностью получить вознаграждение в форме новых единиц и комиссионных сборов в различных криптовалютах (mining, майнинг, добыча криптовалюты и так далее).

3.2. Запрещено использование ресурсов сервера Провайдера программами, среди которых:

- запуск резидентных программ (демонов);

- - прокси-серверов;
- - программ для накрутки;
- - программ-сканеров, чекеров и прочих;
- - страниц-шлюзов (дорвеев);
- - других программ и материалов, способных вызвать чрезмерную загрузку сервера.

3.3. Запрещается использование процессами пользователя нагрузки процессоров сервера более установленного лимита (статистическая нагрузка).

3.4. При работе с ресурсом необходимо исходить из следующих ограничений:

Максимальное число процессов пользователя не может превышать 40;

Максимальное количество открытых файлов на один процесс – 32;

Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL – 100;

Максимальное количество FTP-подключений от одного пользователя или с одного IP-адреса – 4;

Максимальный размер почтового сообщения – 25Мб;

Максимальный размер файла – 512Мб;

Максимальное количество писем, отправляемых по протоколу SMTP через SMTP-серверы Timeweb с авторизацией – не более 2000 в сутки, при этом не более 5 в секунду;

Максимальное количество писем, отправляемых с сервера на всех тарифах виртуального хостинга и хостинга для CMS (тарифы «Базовый») – не более 500 в час и не более 2000 в сутки;

Максимальное количество писем, отправляемых с сервера на тарифах хостинга для 1С Битрикс и хостинга для CMS (тарифы «Оптимум») – не более 1000 в час.

Максимальное количество одновременных подключений на тарифах обычного хостинга, тарифах "Базовый" CMS-хостинга =20.

Максимальное количество активных соединений по домену на тарифах обычного хостинга, тарифах "Базовый":proxy_limit=30.

3.5. Запрещено использование сокетов (socket_create, bind) на всех тарифных планах виртуального хостинга и хостинга для CMS.

3.6. Недоступен для использования протокол UDP.

3.7. Если Клиент превышает установленные ограничения на использование ресурсов системы, что влечет за собой заметное ухудшение качества предоставляемых услуг для других клиентов данной системы, Исполнитель имеет право приостановить предоставление услуг пользователю. В случае, когда причину чрезмерного использования ресурсов системы устранить не представляется возможным, Исполнитель вправе рекомендовать пользователю переход на другой тарифный план или на услугу «Аренда выделенного сервера». Если Клиент отказывается от предложения Исполнителя, то Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор из-за технической невозможности предоставления услуг Клиенту.

3.8. Оказание услуг пользователю также может быть приостановлено, если по обоснованному мнению Исполнителя использование пользователем Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или третьим лицам, а также в случае предоставления Клиентом недостоверных данных Исполнителю.

4. ГАРАНТИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

4.1. Исполнитель гарантирует услуги круглосуточно без перерывов, за исключением следующих случаев: перерывы в предоставлении услуг обусловлены действиями или бездействием третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами ресурсов Исполнителя, а также необходимым ремонтом и/или заменой оборудования и программного обеспечения, а также в случае аварий и форс-мажорных обстоятельств.

4.2. Гарантированная доступность услуги не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год). В показатель доступности услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей сервера или другого оборудования технологической площадки. При этом под сроком недоступности понимается срок с момента принятия в работу службой поддержки Исполнителя сообщения Клиента посредством Тикет-системы до момента направления Клиенту электронного письма с ответом о решении инцидента. Предоставление обходного решения также рассматривается Сторонами как решение.

4.2. В случае возникновения перерыва в предоставлении услуг по Договору принимать все возможные меры для устранения причин перерыва и возобновления предоставления услуг.

4.3. Исполнитель обязан не менее чем за 12 (двенадцать) часов сообщать Клиенту по электронной почте о планируемых профилактических работах, влекущих за собой невозможность использования услуг, а также о планируемом отключении электроснабжения.

4.4. Любые плановые или аварийные работы не считаются перерывом и не являются предметом применения SLA.

4.5. Информационная поддержка включает в себя получение справочной информации о предоставляемых услугах и тарифных планах.

Информационная поддержка осуществляется по телефону, средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat), электронной почте (далее - тикет):

- в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени персональным менеджером;
- в иное время сотрудниками отдела информационной поддержки.

Время ответов на вопросы по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat) составляет до 15 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время

ответа на тикет не превышает 24 часа. Время ответов соблюдается при условии поступления запроса пользователя в период работы служб в соответствии с графиком.

4.6. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется по тикету. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.

4.7. В случае выхода из строя аппаратной части сервера или другого оборудования технологической площадки, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 6 часов с момента обнаружения проблемы.

4.8. Проведение плановых технических работ производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей.

При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении плановых технических работ доступность сервера будет ограничена, Клиент уведомляется о проведении таких работ Исполнителем по электронной почте не менее чем за 24 часа до начала проведения работ.

За провайдером остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов пользователей.

4.9. При наличии перерывов в предоставлении основных услуг, в случаях когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя, Клиент имеет право на получение компенсации.

4.10. Компенсация начисляется:

- в случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, произошедших в течение суток, в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоя;
- в случае перерыва в предоставлении сервиса 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении сервиса в соответствии с указанным положением.

В любом случае ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная

компенсация). Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

4.11. Для того, чтобы получить компенсацию Клиенту необходимо сделать письменный запрос на электронный адрес: support@litecdn.ru

Запрос должен включать следующую информацию:

- наименование Клиента,
- сведения о контактном лице,
- электронный адрес,
- телефон,
- дату, время и продолжительность перерыва,
- ID аккаунта.

Запрос должен быть направлен в течение десяти дней с даты перерыва. Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после возникновения инцидента.

4.12. Компенсация не предоставляется в случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий Договора с пользователем и приложений к нему;
- при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDOS-атака);
- взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя;
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- если по инициативе пользователя на физическом сервере были изменены настройки программного обеспечения, прямо или косвенно повлиявшие на доступность информации пользователя, размещенной на физическом сервере;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Исполнитель не может повлиять).

4.13. Исполнитель оставляет за собой право периодически менять единицы измерения и методологию расчетов.

По любым вопросам поддержки вы можете связаться с нами, направив вопрос на электронный адрес: support@litecdn.ru