

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

г. Ташкент, Узбекистан
Редакция от 01.02.2020

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Приложение определяет порядок оказания услуг Исполнителя Хостинг / VPS / Dedicated, а также других услуг, указанных в Приложении (далее — Услуги) своим Абонентам, порядок использования таких услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Исполнителем и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора на абонентское обслуживание.

1.2. В случае противоречий между Договором и настоящим Приложением, применяются нормы Приложения.

1.3. Заказ услуги осуществляется в Личном кабинете Абонента на сайте Исполнителя по адресу <https://vclouds.uz>.

1.4. Все сведения, предоставленные Абонентом в связи с оказанием Услуги должны быть достоверными. Абонент отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им Исполнителю документов, сведений и иной информации.

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

1.6. Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным Абонент обязан незамедлительно направить запрос Исполнителю на смену учетных данных. В этом случае Исполнитель при необходимости и по согласованию с Абонентом может осуществить блокировку доступа к Панели управления Абонента. При этом Исполнитель не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о временной блокировке доступа Абонента к его Панели управления и за возможные последствия, возникшие как в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировки.

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

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

1.9. Заказывая услуги виртуального хостинга у Исполнителя Заказчик подтверждает, что он уведомлен об указанных в настоящей статье ограничениях и изъявляет свое согласие с тем, что суммарный размер всех баз данных (в гигабайтах) Заказчика, размещаемых посредством заказанной им услуги виртуального хостинга, не должен превышать предоставляемого Исполнителем объема дискового пространства для выбранного Заказчиком Тарифа. Допустимый объем дискового пространства, доступный для использования Заказчиком в рамках заказанной услуги и выбранного Тарифа указывается Исполнителем на сайте Исполнителя (vclouds.uz) и в Приложении «Тарифы и услуги» к договору.

2. Права и ответственность Сторон.

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

- превышения Абонентом установленных ограничений на использование ресурсов системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может порекомендовать Абоненту изменить Услугу, заказать другую или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором, настоящим Приложением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- если Исполнитель получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа;
- если ресурсы Абонента подвергаются неоднократным Ddos-атакам, а он при этом не предпринимает достаточных действий, направленных на предотвращение таких Ddos-атак.

- 2.2. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 2.1, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.
- 2.3. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Абонента осуществляется до выполнения Абонентом требований Исполнителя по устранению нарушений и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.
- 2.4. Исполнитель может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании.
- 2.5. При предоставлении услуг dedicated Исполнитель вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования Абонента. В этом случае Исполнитель обязуется уведомлять Абонента об отключении оборудования не менее чем за 8 часов до проведения работ посредством телефонной связи и/или электронной почты.
- 2.6. Исполнитель не гарантирует принятие почты Абонента от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Исполнителя не осуществляет прием почты.
- 2.7. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- 2.8. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.
- 2.9. Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых Услуг и их совместимость с другим программным обеспечением. Исполнитель не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.
- 2.10. На серверах виртуального хостинга допускается использование предустановленного программного обеспечения (perl, php, gcc, sh, crontab и т.п. для unix-хостинга; asp, asp.net и т.п. для windows-хостинга), указанного в рамках выбранного тарифного плана, при условии соблюдения всех оговоренных в данном документе ограничений.

2.11. Запрещается установка на сервер программного обеспечения, не имеющего прямого отношения к виртуальному хостингу и затрагивающее интересы других пользователей (прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы и irc-боты, серверы мгновенных сообщений и т.п).

2.12. Исполнитель вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Приложения или условий Договора.

2.13. Исполнитель имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

2.14. Абонент может использовать возможность периодического запуска скриптов (cron) для виртуального хостинга на UNIX с ограничением на периодичность исполнения не чаще одного раза в час.

2.15. На предоставленном оборудовании Абонент обязан:

- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту Исполнителя коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
- исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Оператора;
- использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) <http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt>;
- Запрещается использование системы с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Услуг, в случае обнаружения подобного рода сервисов и услуг Абонента;
- Бездействие со стороны Исполнителя в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений Договора, настоящего Приложения и/или действующего законодательства не лишает Исполнителя права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Исполнителя от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

2.16. Запрещается использование системы с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Исполнитель

имеет право отказать в предоставлении Услуг, в случае обнаружения подобного рода сервисов и услуг Абонента.

2.17. Бездействие со стороны Исполнителя в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений Договора, настоящего Приложения и/или действующего законодательства не лишает Исполнителя права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Исполнителя от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

2.18. Абонент самостоятельно осуществляет управление и администрирование VPS сервера, в т. ч. Windows VPS, а также его установку и модифицирование программного обеспечения. При необходимости Абонент вправе обратиться к Исполнителю для заказа обслуживания VPS сервера, направив соответствующий запрос в службу поддержки.

Стоимость такого обслуживания определяется Сторонами в каждом конкретном случае в индивидуальном порядке. Исполнитель вправе отказать Абоненту в обслуживании.

- При использовании Windows VPS Исполнитель вправе отказать Абоненту в установке, настройке, обновлении предложенного к установке Абонентом программного обеспечения, дистрибутивы которого не поддерживаются компанией Microsoft. Исполнитель не несет ответственности за сбои в работоспособности самостоятельно установленного Абонентом программного обеспечения и не рассматривает претензии в свой адрес в рамках технических неполадок в его работе.
- При использовании Windows VPS Абонент не вправе использовать систему с целью предоставления третьим лицам сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Услуг Абоненту в случае обнаружения нарушения подобного рода.
- При использовании Windows VPS Исполнитель вправе предоставить только 2 терминальные сессии RDP для одновременного подключения пользователей к удаленному рабочему столу.

2.19. Допускается неработоспособность (перерыв) Услуг, поименованных в п.1.1 настоящего Приложения, не более 24 часов в месяц.

2.20. Абоненту запрещается удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в программном обеспечении или на нем.

2.21. Абоненту запрещается изучение технологии, декомпиляцию и деасемблирование программного обеспечения за исключением и только в той мере, в какой это прямо разрешено применимым законодательством.

2.22. Абоненту не предоставляются какие-либо гарантии со стороны правообладателя (в том числе Microsoft). Microsoft или поставщики Microsoft не несут ответственности перед Партнером за какой-либо ущерб (прямой, косвенный или опосредованный), возникший в результате использования (потребления) Программных услуг.

3. Использование ресурсов систем и условия предоставления услуг

3.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с конфигурацией. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента.

3.2. Для услуг виртуального сервера устанавливается заранее определенный набор программного обеспечения, используемый для предоставления услуг виртуального хостинга (ОС хостинга).

3.3. Установка и обновление программного обеспечения (ПО) осуществляется техническим персоналом Исполнителя в рамках описанного набора ПО. Установка дополнительного программного обеспечения, не входящего в начальный набор, используемый для предоставления услуг виртуального хостинга, осуществляется только по согласованию с техническим персоналом Исполнителя и только при наличии технической возможности.

3.4. При заказе Абонентом услуги виртуального сервера он вправе устанавливать на сервер дистрибутив операционной системы. Исполнитель не выполняет действий по проверке соответствия используемого программного обеспечения требованиям действующего законодательства Республики Узбекистан, равно, как и условиям приобретения необходимых прав для использования у третьих лиц в установленном порядке. Исполнитель не несет ответственности за факт установки предоставленного Абонентом вышеуказанного программного обеспечения. Абонент самостоятельно и в полном объеме несет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Узбекистан в случае, если используемое им программное обеспечение является не лицензионным и/или используется с нарушением прав на результат интеллектуальной деятельности третьих лиц. При этом Абонент обязуется возместить Исполнителю все убытки, которые могут быть им понесены в случае предъявления к нему претензий со стороны третьих лиц за факт использования нелицензионного программного обеспечения.

3.5. В случае отказа Абонента от использования услуг все установленное в рамках данной услуги ПО удаляется.

3.6. Предоставление дискового пространства для резервного копирования данных:

- доступ к информации Абонентом может осуществляться только из сетей Исполнителя;

- суточный объем трафика между основной информацией и системой резервного копирования не может превышать трехкратную величину места резервного хранения информации;
- Исполнитель имеет право ввести дополнительные ограничения на пользование Услугой, такие как временной интервал для применения Услуги, пропускная способность доступа к Услуге от оборудования Абонента;
- услуга подключается по Заявке Абонента в течение 24-х часов с момента поступления Заявки;
- допускается одновременно не более одной сессии (подключения) к Услуге;
- дополнительное увеличение предоставленного дискового пространства для резервного копирования осуществляется после направления Абонентом дополнительной Заявки на услуги с соответствующим перерасчетом тарифа.

4. Правила переноса сайтов к Исполнителю.

4.1. Перенос сайтов Исполнителем на свою техническую площадку осуществляется для статических сайтов и динамических сайтов, созданных на базе популярных CMS: Wordpress, Joomla, Drupal, 1С-Битрикс, MODx и аналогичные.

4.2. Исполнитель вправе отказать в переносе сайта, контент которого противоречит законодательству РУз, настоящему Договору, имеет спорное содержание, заражен вирусом или имеет в своем содержании вредоносный программный код, распространяет вредоносное или нелегальное программное обеспечение, подозреваемое в фишинге, спаме, DDoS или других видах сетевых атак, а также по другим основаниям по собственному усмотрению без объяснения причин.

4.3. Под переносом сайтов подразумевается исключительно разворачивание предоставленных файлов сайта на хостинг-площадке, импортирование предоставленного дампа базы данных и корректировка файлов конфигурации сайта с учетом особенностей технической площадки, на которую осуществляется перенос.

4.4. В процессе переноса Абонент обязуется отказаться от внесения каких-либо изменений на сайт, а также от каких-либо иных действий с сайтом или доменом, в противном случае Исполнитель вправе отказать в осуществлении переноса. Все изменения, внесенные на сайт с момента начала переноса, на перенесенном сайте будут отсутствовать.

4.5. После окончания переноса Абонент обязуется проверить корректность переноса и направить возможные замечания сотрудникам поддержки Исполнителя, после исправления которых, если

это возможно, Абонент или сотрудник поддержки, получивший согласие от Абонента на совершение указанных действий, может сменить серверы имен (DNS-серверы) для домена, используемого для перенесенного сайта.

Исполнитель не несет ответственность за возможные убытки Абонента в случаях несвоевременной смены DNS-серверов, а также любых иных проблем, связанных с переносом.

4.6. В случае необходимости, по требованию Исполнителя, Абонент обязуется предоставить актуальные реквизиты доступа (логин, пароль и другие данные, необходимые для авторизации) в административную часть сайта. Исполнитель не несет ответственности за предоставление абонентом неактуальных данных.

4.7. Исполнитель вправе не переносить файлы журналов, резервные копии, клиентские сессии, кэш, а также другие временные файлы или файлы, мешающие работе сайта после переноса или самому процессу переноса.

4.8. Исполнитель не осуществляет перенос почты, CRON-заданий, псевдонимов, редиректов и других настроек предоставляемой услуги.

4.9. Исполнитель вправе отказать в копировании данных с других хостинг-площадок посредством SSH, FTP, панели управления или любых других видов доступа, а также отказать Абоненту в переносе сайта в случае, если последний предоставил файлы сайта в архиве отличном от одного из форматов: zip, tar.gz, tar.bz2, tgz, tar и дампа базы данных в формате отличном от: sql, sql.gz или sql.zip.

4.10. Исполнитель вправе отказать в переносе сайтов в случаях, если данные таблиц в базе данных хранятся более чем в одной кодировке, несколько различных сайтов (в том числе расположенных на разных поддоменах) используют одну и ту же базу данных, база данных содержит процедуры, создание которых требует привилегий суперпользователя.

4.11. Исполнитель имеет право отказать Абоненту в переносе или повторном переносе без объяснения причины.

4.12. Сроки, необходимые для переноса, оговариваются в каждом конкретном случае индивидуально.