

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ООО «Центр Хранения Данных»

Утверждено приказом Генерального директора ООО «Центр Хранения Данных» от 25.07.2013г. № 007

**Настоящее Положение об оказании Услуг ООО «Центр Хранения Данных» (далее Положение)** содержит подробные и детализированные условия оказания Услуг, описывает методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые ООО «Центр Хранения Данных» (далее – «Исполнитель») при оказании Услуг.

Положение является неотъемлемой частью Договора, заключенного Исполнителем с Заказчиком в письменной форме (далее – «Договор»), и приобретает юридическую силу для Заказчика в случае и с момента одобрения Заказчиком всех условий Положения в порядке, предусмотренном п. 4.2. Договора.

Положение включает следующие Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 – Заказ

Приложение № 2 – Акта сдачи – приемки услуг и Приложение к Акту

Приложение № 3 – Регламент предоставления Услуг

Приложение № 4 – Соглашение о гарантированном уровне обслуживания

Приложение № 5 – Тарифы

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизационные данные** – логин и пароль, позволяющие идентифицировать и авторизовать Заказчика в Личном кабинете, предоставляемые Заказчику в соответствии с Разделом 2 Положения (Порядок получения доступа в Личный кабинет).

**Авторизация** – процедура ввода Заказчиком Авторизационных данных на Сайте, производимая с целью идентификации Заказчика и получения доступа к Личному кабинету.

**Акт о нарушении условий Договора** – документ, составляемый Заказчиком, о фактах нарушения предоставления Исполнителем Услуг, с указанием имевшегося в связи таким нарушением Времени недоступности Услуги в Отчетном периоде.

**Время недоступности Услуги** – период времени, в течение которого Услуга оказывалась с отклонением от установленного в настоящем Положении Нормального режима оказания Услуги.

**Входящий трафик** – Трафик, получаемый из сети передачи данных вычислительной инфраструктурой Заказчика.

**Заказ** – документ, формируемый автоматически на основе Запроса и отображаемый в Разделе «Документы» Личного кабинета. Заказ определяет объем предоставляемых Услуг по Договору. Форма Заказа приведена в Приложении №1 (Заказ) к Положению.

**Заказчик** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, получающее от Исполнителя Услуги согласно условиям Договора и Положения.

**Запрос** – заполненная и одобренная (путем нажатия кнопки «Оформить ресурс» в диалоговом окне Личного кабинета) электронная форма в разделе «Ресурсы» Личного кабинета. Запрос может быть оформлен на создание Услуги, изменение объема Услуги или закрытие Услуги.

**Заявитель** – представитель Заказчика, имеющий необходимые Авторизационные данные для доступа в Личный кабинет и уполномоченный использовать всю доступную функциональность Личного кабинета.

**Инцидент** – полученное и зарегистрированное Исполнителем с Официального электронного адреса обращение Заявителя. Порядок и последовательность действий Исполнителя, связанных с обработкой обращения Заказчика, изложены в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложении № 4 к Положению).

**Исполнитель** – сторона настоящего Договора, которая оказывает Услуги согласно условиям Договора и Положения. Настоящим Исполнитель подтверждает, что обладает всеми законными основаниями и средствами для оказания Услуг.

**Исходящий трафик** – Трафик, передаваемый вычислительной инфраструктурой Заказчика в сеть передачи данных.

**Коэффициент доступности** - показатель оценки гарантированного уровня обслуживания Заказчика, определяемый как отношение разности между Общим временем предоставления Услуги и Временем недоступности Услуги в одном Отчетном периоде к Общему времени предоставления Услуги в этом Отчетном периоде.

**Личный кабинет** – раздел Сайта, доступ в который можно получить с помощью браузеров Internet Explorer версии 8 и более поздних, используя Авторизационные данные. Личный кабинет предназначен для управления объемом предоставляемых Услуг, получения документов, а также просмотра истории всех выполненных действий по Услуге. Личный кабинет содержит следующие

разделы: «Ресурсы», «Документы», «Финансы», «История сообщений», «Другое». Личный кабинет реализован техническими средствами автоматизированной системы расчетов ОНУМА.

**Нормальный режим оказания Услуг** – гарантированный Исполнителем режим доступности предоставляемых Услуг. Нормальным режимом является любое из следующих состояний предоставления Услуги: включено, установлено Заявителем на паузу, выключено Заявителем средствами операционной системы или vCloud Director, выключено в результате ошибки операционной системы Заказчика или прикладного программного обеспечения на нее установленного, при этом недоступность Услуг, вызванная виновными действиями Заказчика, не прерывает Нормальный режим оказания Услуг.

**Общее время предоставления Услуги за Отчетный период** – нормативный период времени, в котором Исполнителем могут быть предоставлены Услуги.

**Отчет о фактически оказанных Услугах** – статистика потребления Услуг Заказчиком, опубликованная в разделе «Ресурсы» Личного кабинета.

**Отчётный период** – календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги.

**Официальный электронный адрес** – адрес электронной почты (e-mail) Заказчика, указанный в пункте 11 Договора. На Официальный электронный адрес поступают все уведомления, описанные в Положении.

**Правообладатель** – обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Превалирующий трафик** – наибольший из Входящего трафика и Исходящего трафика за Отчетный период.

**Расчетный период** – календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.

**Регистрационная информация** – пара логин/пароль и/или ключ доступа и/или иная аналогичная информация, предоставленная Исполнителем по Запросу Заказчика и с использованием которой Заказчик может получить доступ и начать полнофункциональное пользование соответствующими Услугами на условиях настоящего Договора. Регистрационная информация предоставляется на каждую Услугу в установленном порядке по предоставлению/изменению Услуги после получения соответствующего Запроса от Заказчика. Регистрационная информация предоставляется одновременно с Уведомлением о предоставлении вычислительной инфраструктуры.

**Стоимость услуг** – размер ежемесячного начисления за предоставление Услуг, величина которого рассчитана в соответствии с Тарифами, опубликованными в Личном кабинете в разделе Другое/Описание действующего Тарифа.

**Сайт** – официальный веб-сайт Исполнителя, содержащий общую информацию об Услугах и Исполнителе, раздел «Личный кабинет». Сайт опубликован по ссылке: <http://safedata.ru/>

**Тариф** – документ, содержащий в себе алгоритм формирования стоимости Услуги, а также стоимость единичных компонентов Услуги. Форма представления Тарифа приведена в Приложении №5 к Положению. Тарифы, применяющиеся для расчета стоимости Услуг по Договору, публикуются в Личном кабинете в разделе «Другое»/Описание действующего тарифа.

**Техническая и информационная поддержка** - оказание Исполнителем Заказчику устных консультаций по вопросам оказания Услуги (информационная поддержка), а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Исполнителя в связи с оказанием Услуги (техническая поддержка), направленные на обеспечение бесперебойного предоставления Услуг.

**Технологическая площадка** – специализированное помещение, в котором реализована совокупность инженерных и технических решений, позволяющих оказывать Услуги с заданными параметрами качества.

**Трафик** – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи. Объем трафика определяется в Гигабайтах (далее – ГБ).

**Уведомление о предоставлении вычислительной инфраструктуры** – сообщение содержащее информацию: «Создан новый ресурс со следующими характеристиками [характеристики ресурса]; ID ресурса», направляемое Исполнителем на Официальный электронный адрес о создании и возможности использования Услуги Заказчиком с момента его получения.

**Услуга / Услуги** – осуществление Исполнителем определенной деятельности (определенных действий), направленной на предоставление в пользование вычислительной инфраструктуры и включающей один или несколько компонентов из указанных ниже:

- **Предоставление во временное пользование выделенной частоты процессора** – предоставление в пользование виртуальной процессорной мощности. Единица измерения объема Услуги может быть выражена в Гигагерцах (далее – ГГц), если для тарификации Услуги применяется статический тариф, или в Гигагерц в час (далее – ГГц\*час), если для тарификации Услуги применяется динамический тариф.

- **Предоставление во временное пользование оперативной памяти** – предоставление в пользование виртуальной оперативной памяти. Единица измерения объема Услуги может быть

выражена в ГБ, если для тарификации Услуги применяется статический тариф, или в ГБ в час (далее – ГБ\*час), если для тарификации Услуги применяется динамический тариф.

- **Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD7k»** - предоставление в пользование виртуального жесткого диска с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SAS 7000 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 7000 оборотов в минуту). Единица измерения объема Услуги может быть выражена в ГБ, если для тарификации Услуги применяется статический тариф, или в ГБ\*час, если для тарификации Услуги применяется динамический тариф.

- **Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD15k»** - предоставление в пользование виртуального жесткого диска, с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SAS 15000 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 15000 оборотов в минуту). Единица измерения объема Услуги может быть выражена в ГБ, если для тарификации Услуги применяется статический тариф, или в ГБ\*час, если для тарификации Услуги применяется динамический тариф.

- **Предоставление во временное пользование дискового пространства «SSD»** - предоставление в пользование виртуального жесткого диска, с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SSD (Твердотельные жесткие диски). Единица измерения объема Услуги может быть выражена в ГБ, если для тарификации Услуги применяется статический тариф, или в ГБ\*час, если для тарификации Услуги применяется динамический тариф.

- **Предоставление во временное пользование IP адреса** – предоставление во временное пользование частного IPv4 адреса. Тарифицируемыми единицами считаются как продуктивные IP-адреса, так и служебные. Единица измерения объема Услуги – штуки.

- **Предоставление доступа в сеть передачи данных (Выделенный доступ в Интернет)** – предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети общего пользования (Интернет), выраженной в Мегабитах в секунду (далее – Мбит/сек).

- **Предоставление доступа в сеть передачи данных с по-гигабайтной тарификацией (Общий доступ в Интернет)** - доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети общего пользования (Интернет). Применяется только для тарификации превышения включенного Превалирующего трафика.

- **Обработка запросов к дисковому пространству «HDD7k»** - операции ввода/вывода данных, применяющаяся к диску «HDD7k». Единицы измерения – штуки.

- **Обработка запросов к дисковому пространству «HDD15k»** - операции ввода/вывода данных, применяющаяся к диску «HDD15k». Единицы измерения – штуки.

- **Обработка запросов к дисковому пространству «SSD»** - операции ввода/вывода данных, применяющаяся к диску «SSD». Единицы измерения – штуки.

**ЭВМ** – электронная вычислительная машина, программируемое электронно-вычислительное устройство для обработки данных, передачи и хранения информации.

**vCloud Director** – программный продукт, разработчиком и Правообладателем которого является компания VMware Inc., предназначенный для управления ресурсами вычислительной виртуальной инфраструктуры.

## **1. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**

1.1. Заявитель имеет право получить доступ в Личный кабинет только после подписания Договора Заказчиком и Исполнителем. Авторизационные данные высылаются в электронном виде на Официальный электронный адрес в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня с момента подписания Договора.

1.2. Осуществив первую успешную Авторизацию, Заявитель обязан:

1.2.1. изменить Авторизационные данные, используя интерфейс Личного кабинета и принять все разумные меры к сохранению Авторизационных данных и их защите от разглашения.

1.2.2. подтвердить правильность опубликованных в Личном кабинете Тарифов, выразив свое согласие с Тарифами в диалоговом окне Личного кабинета в разделе «Ресурсы» путем проставления соответствующего знака.

1.3. Все действия, совершаемые в Личном кабинете Заявителем, в том числе связанные с изменением объема предоставляемых Услуг, могут приниматься Исполнителем к выполнению без дополнительного документального согласования с Заказчиком.

## **2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Предоставление Услуги возможно только после выполнения условий настоящего раздела.

2.2. Для получения доступа к Услуге Заявитель должен успешно осуществить Авторизацию в Личном кабинете, используя Авторизационные данные.

2.3. Для создания Запроса на Услугу Заявитель должен заполнить и одобрить электронную форму, опубликованную в разделе «Ресурсы» Личного кабинета. По факту создания Запроса не позднее 1 (Одного) рабочего дня Исполнитель формирует соответствующую вычислительную инфраструктуру и направляет Заказчику Уведомление о предоставлении вычислительной инфраструктуры и Регистрационную информацию на Официальный электронный адрес с одновременным размещением данной информации, а также Заказа, сформированного на основе Запроса, в Личном кабинете в разделе «Документы».

2.4. Для получения информации о правилах заполнения электронной формы Заявитель может воспользоваться инструкцией по пользованию Личным кабинетом, опубликованной в разделе «Другое» Личного кабинета, а также воспользоваться Технической и информационной поддержкой Исполнителя.

2.5. Датой начала оказания Услуг является дата отправки Исполнителем Заказчику Уведомления о предоставлении вычислительной инфраструктуры.

## **3. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛУГИ**

3.1. Для получения доступа к изменению Услуги Заявитель должен успешно пройти Авторизацию в Личный кабинет, используя Авторизационные данные.

3.2. Для создания Запроса на изменение Услуги Заявитель должен заполнить и одобрить электронную форму, опубликованную в разделе «Ресурсы» Личного кабинета.

3.3. По факту создания Запроса не позднее 1 (Одного) рабочего дня Исполнитель вносит необходимые изменения и направляет Заказчику соответствующее уведомление на Официальный электронный адрес с одновременным размещением данной информации в истории Личного кабинета.

## **4. ПЕРЕРЫВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ, СДАЧА-ПРИЕМКА УСЛУГ.**

4.1. В случае перерыва в оказании Услуг по вине Исполнителя Заказчик обязан составить и направить Исполнителю Акт о нарушении условий Договора с указанием периода времени, в течение которого Заказчик не мог пользоваться Услугами Исполнителя. При этом перерыв в оказании Услуг исчисляется с момента наступления наиболее раннего из событий: получение сообщения о сбое в системах мониторинга Исполнителя или получение сообщения от Заказчика о недоступности Услуги, направляемого в порядке, изложенном в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложение № 4 к Положению), до момента возобновления оказания Услуг.

4.2. Если в Отчетном периоде имели место случаи перерыва в оказании Услуг, Заказчик не позднее первого рабочего дня Расчетного периода направляет Исполнителю Акт о нарушении условий Договора на адрес электронной почты, указанный в разделе 11 Договора, с последующим почтовым отправлением или курьером подлинника документа. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Исполнитель обязан рассмотреть и подписать Акт о нарушении условий Договора или направить Заказчику письменный мотивированный отказ.

4.3. В случае признания Исполнителем своей вины и подписания Акта нарушения условий Договора с приложением статистических данных из системы мониторинга Исполнителя за соответствующий Отчетный период, стоимость фактически оказанных за этот Отчетный период Услуг изменяется в порядке, изложенном в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложение № 4 к Положению).

4.4. Оказание Услуг по Договору ежемесячно подтверждается подписанным Сторонами Актом сдачи-приемки Услуг (Приложение № 2 к Положению). Объем Услуг, оказанных Заказчику за Отчетный период, определяется и указывается в Акте сдачи-приемки Услуг на основании собственных учетных приборов Исполнителя, показания которых публикуются Исполнителем в Отчете о фактически оказанных Услугах в разделе «Ресурсы» в Личном кабинете.

Акт сдачи-приемки Услуг составляется Исполнителем за каждый Отчетный период с учетом перерывов в оказании Услуг (Времени недоступности Услуг) и направляется Заказчику на Официальный электронный адрес не позднее 5-ого числа Расчетного периода.

4.5. Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения подписать Акт сдачи-приемки Услуг либо направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания. По истечении указанного срока в случае непредставления Заказчиком письменного мотивированного отказа Услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком, Акт сдачи-приемки Услуг – подписанным обеими Сторонами.

4.6. Исполнитель направляет Заказчику оригиналы необходимых документов по адресу, указанному в разделе 11 Договора, в составе в соответствии с требованиями законодательства РФ.

## **5. ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ УСЛУГИ**

5.1. Для отказа от Услуги Заявитель должен успешно пройти Авторизацию в Личный кабинет, используя Авторизационные данные.

5.2. Для создания Запроса на отказ от Услуги Заявитель должен заполнить и одобрить электронную форму, опубликованную в разделе «Ресурсы» Личного кабинета.

5.3. По факту создания Запроса в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня оказание Услуги будет прекращено и соответствующее уведомление будет отправлено на Официальный электронный адрес с одновременным размещением данной информации в истории Личного кабинета.

5.4. После прекращения оказания Услуги Исполнитель имеет право полностью и безвозвратно удалить все данные Заказчика, если иное соглашение не достигнуто Сторонами.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1. Исполнитель обязуется:**

6.1.1. После подписания Договора в установленный настоящим Положением срок предоставить Заказчику Авторизационные данные.

6.1.2. Обеспечивать качество Услуг в соответствии с требованиями действующих в РФ стандартов, технических норм и правил, лицензий и условий настоящего Договора.

Обеспечивать предоставление Услуг в соответствии с Регламентом предоставления Услуг (Приложение № 3 к Положению) и Соглашением о гарантированном уровне обслуживания (Приложением № 4 к Положению).

Оповещать Заказчика о запланированных перерывах в предоставлении Услуг, связанных с регламентными работами на каналах и оборудовании Исполнителя, не менее чем за 5 (Пять) рабочих дней до события, направляя сообщения на Официальный электронный адрес.

6.1.3. Обеспечить техническую поддержку предоставляемых Услуг в соответствии с Регламентом предоставления Услуг (Приложение № 3 к Положению). Оказывать Заказчику Техническую и информационную поддержку в процессе использования Услуг Исполнителя по Договору.

6.1.4. Оказывать Заказчику Услуги в объеме и в сроки, предусмотренные Заказами по Договору.

6.1.5. Вести учет оказания и оплаты Заказчиком оказанных Услуг в соответствии с Заказами. Поддерживать актуальными данные в Личном кабинете о фактически оказанных Услугах и оплаченных счетах.

6.1.6. Сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при подписании и в течение всего времени действия Договора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и Договором.

6.1.7. Публиковать в Личном кабинете и уведомлять путем рассылки сообщений на Официальный электронный адрес официальные сообщения, связанные с обслуживанием Заказчика, вводом новых Услуг, тарифных планов, стоимостью Услуг, изменением Договора и т.д.

6.1.8. Оказывать Техническую и информационную поддержку Заказчику по телефонам, указанным в Договоре и на Сайте Исполнителя, а также по электронной почте, в порядке и сроки, оговоренные в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложение № 4 к Положению).

### **6.2. Исполнитель имеет право:**

6.2.1. Приостанавливать предоставление Услуг (частично или полностью) или отказать в предоставлении Услуг по требованию уполномоченного на такие действия Государственного органа без предварительного уведомления Заказчика, если возникли обстоятельства, при которых:

- предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей.

- Заказчик использует или намерен использовать Услуги для каких-либо незаконных целей или же получает Услуги незаконным способом.

6.2.2. Приостанавливать предоставление Услуг (частично или полностью) или отказать в предоставлении Услуг, если возникли обстоятельства, при которых:

- Заказчик нарушает сроки оплаты за предоставленные Услуги более чем на 5 (пять) календарных дней с момента, когда Услуги должны быть оплачены;

- Заказчик создает препятствия в оказании Услуг или его действия могут препятствовать удовлетворительному оказанию Услуг;

- Заказчик нарушает Регламент предоставления Услуг (Приложение № 3 к Положению).

6.2.3. Изменять условия предоставления Услуг, определяемые Договором. При этом Исполнитель письменно извещает Заказчика об изменениях не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до вступления в силу соответствующих изменений.

6.2.4. Привлекать к исполнению Договора третьих лиц, отвечая за их действия, как за свои собственные.

**6.3. Заказчик имеет право:**

6.3.1. Получать Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

6.3.2. Изменять объем и виды Услуг, а также заказывать новые Услуги, согласно разделам 2, 3, 4 настоящего Положения.

6.3.3. Обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг.

6.3.4. Обращаться к Исполнителю при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке в порядке, оговоренном в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложении № 4 к Положению).

6.3.5. Отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

**6.4. Заказчик обязуется:**

6.4.1. Предоставить все необходимые, запрашиваемые Исполнителем данные, информацию и документы в соответствии с порядком регистрации Заказчика в Личном кабинете.

6.4.2. По требованию Исполнителя представить документы, подтверждающие подлинность данных, указанных в Договоре.

6.4.3. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

6.4.4. Выполнять все требования (Регламента предоставления Услуг (Приложение № 3 к Положению), технических условий, методических указаний, а также внутренних правил и процедур Исполнителя, связанных с оказанием Услуг, опубликованных в Личном кабинете.

6.4.5. Не использовать Услуги Исполнителя для каких-либо незаконных целей и не получать Услуги незаконным способом.

6.4.6. Следить за работоспособностью Официального электронного адреса и номера телефона, указанных в Договоре в качестве контактных.

6.4.7. Ежедневно проверять раздел «Документы» Личного кабинета и Официальный электронный адрес с целью отслеживания оповещений об изменениях в порядке предоставления Услуг, их стоимости и прочих данных и условий, имеющих значение в процессе использования Услуг по настоящему Договору.

6.4.8. Обеспечивать конфиденциальность Авторизационных данных, используемых для авторизации Заказчика при доступе к Личному кабинету, и Регистрационной информации, сообщенных Исполнителем Заказчику для управления Услугами.

6.4.9. При изменении контактной информации, адресов, реквизитов, а равно прочих данных и условий, имеющих значение в процессе оформления и использования Услуг по настоящему Договору, в течение 5 (пяти) календарных дней уведомить об этом Исполнителя.

6.4.10. В случае возникновения технических проблем незамедлительно уведомлять об этом Исполнителя в соответствии с порядком, оговоренном в Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (Приложении № 4 к Положению).

6.4.11. Незамедлительно и должным образом реагировать на сообщения Исполнителя, касающиеся нарушений, допущенных Заказчиком и выявленных Исполнителем.

6.4.12. Предоставлять возможность Исполнителю беспрепятственно осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами;

6.4.13. Не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без согласия Исполнителя.

**7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

7.1. Стоимость и порядок оплаты Услуг определяется в соответствии с Тарифом (Приложение № 5 к Положению), выбранным Заказчиком, на основании Отчета о фактически оказанных Услугах, регулярно, не реже 1 раза за Отчетный период, публикуемым в разделе «Ресурсы» Личного кабинета.

7.2. Стоимость Услуг, указанная в Тарифе, не включает суммы налога на добавленную стоимость (НДС), который начисляется дополнительно в порядке, установленном действующим законодательством РФ на момент оказания Услуг, и устанавливается в российских рублях.

7.3. В период действия Договора единичная стоимость компонентов Услуг и, соответственно, Стоимость Услуг может изменяться Исполнителем в одностороннем порядке путем введения в действие новых Тарифов и/или отмены действующих. При этом такое изменение производится не чаще одного раза в год и не более чем на 10% (Десять процентов).

Исполнитель направляет Заказчику уведомление об изменении Стоимости Услуг на Официальный электронный адрес с одновременным размещением данной информации в разделе «Документы» Личного кабинета не позднее 30 (Тридцать) календарных дней до момента введения в действия указанных изменений.

Получив указанное уведомление, Заказчик обязан выразить свое согласие с Тарифами в диалоговом окне Личного кабинета в разделе «Ресурсы» путем проставления соответствующего знака.

7.4. Оплата Услуг производится на основании счетов, формируемых Исполнителем в зависимости от вида тарификации не позднее 5-ого числа каждого месяца.

7.5. Счет направляется Заказчику на Официальный электронный адрес с одновременным размещением в разделе «Документы» Личного кабинета. По требованию Заказчика оригинал счета направляется почтовым отправлением или с курьером.

7.6. Оплата выставленных счетов осуществляется Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения на Официальный электронный адрес. Оплата производится банковским переводом на расчетный счет Исполнителя, указанный в счете. Обязательство по оплате Услуг считается исполненным в момент поступления денежных средств на корреспондентский счет банка, обслуживающего Исполнителя.

7.7. Расходы, связанные с перечислением денежных средств Исполнителю (оплата за услуги банкам Заказчика, иным учреждениям или организациям за перечисление денежных средств), несет Заказчик.

7.8. По мере необходимости, но не реже 1 (одного) раза в квартал, Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплён её печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала Акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в Акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный уполномоченным лицом или лицами Акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора со дня получения Акта сверки Стороной-получателем.

## **8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

8.1. Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия Договора, Тарифы и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора, за исключением информации, которая не может быть конфиденциальной, согласно законодательству РФ. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (Трёх) лет после его окончания каждая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного письменного согласия другой Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от раскрывающей Стороны. Когда любая информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Сторона, раскрывающая такую информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо связано положениями Договора.

8.2. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию (либо устно, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от другой Стороны, либо в письменной форме) не должна раскрывать ее и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее деловых и финансовых данных того же уровня важности.

8.3. Несмотря на любые другие положения, информация, полученная принимающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, принимающая Сторона не подпадает под обязательства о сохранности конфиденциальности в отношении такой информации, если информация удовлетворяет одной из следующих характеристик:

8.3.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

8.3.2. информация представлена Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

8.3.3. информация получена от любого третьего лица на законном основании;

8.3.4. информация должна быть раскрыта в соответствии с соответствующим законом, прочим нормативно – правовым актом, судебным актом, при условии, что Сторона, которая получила

информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

8.4. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон виновная Сторона должна возместить другой Стороне реальный ущерб, на основании вступившего в силу решения Арбитражного суда.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. Исполнитель не несет ответственность за содержание информации, принимаемой или передаваемой Заказчиком посредством коммуникационных средств, используемых в процессе потребления Услуг, предоставляемых в рамках Договора.

9.2. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб любого рода, понесенный Заказчиком в результате использования Услуг с нарушением Регламента предоставления Услуг (Приложение № 3 к Положению), а также в результате нарушения условия, изложенного в пункте 1.2.1 настоящего Положения.

9.3. Исполнитель не имеет доступа к информационному содержанию оборудования Заказчика и не несет ответственность за достоверность и легальность информации Заказчика.

9.4. Исполнитель не несет ответственность за перерывы связи, которые вызваны:

- нарушением Заказчиком Регламента оказания Услуг (Приложение № 3 к Договору);

- обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор);

- обстоятельствами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, при которых уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки предоставления услуг связи, оказываемых Исполнителем.

9.5. Под виной Исполнителя понимается действие или бездействие Исполнителя, приведшее к перерывам в предоставлении Услуг. При этом несоблюдение Заказчиком Регламента оказания Услуг (Приложение № 4 к Договору) в процессе потребления Услуг, повлекшее перерыв в предоставлении Услуг, освобождает Исполнителя от ответственности.

9.6. Уменьшение стоимости Услуг согласно п. 4.3. Положения является единственным видом материального возмещения Исполнителем убытков Заказчику в виде реального ущерба, возникшего в связи с перерывом в предоставлении Услуг, если иное не будет определено Сторонами отдельными Приложениями или Дополнительными соглашениями к Договору. Ответственность Исполнителя за неисполнение обязательств по настоящему Договору не может превышать стоимости оказания соответствующих Услуг за соответствующий Отчётный период.

Убытки в виде упущенной Заказчиком или каким-либо третьим лицом выгоды, в том числе в результате перерывов в предоставлении Услуг, не подлежат возмещению Исполнителем.

9.7. Заказчик несет ответственность за все действия, совершенные при помощи выданных ему сетевых ресурсов (IP-адреса, имена пользователей и паролей).

9.8. Заказчик несет полную ответственность за соответствие размещенной на его оборудовании информации действующему законодательству РФ. В случае получения от третьего лица обоснованных претензий, касающихся нарушения закона или Договора фактом размещения (распространения) Заказчиком какой-либо информации посредством предоставляемых в рамках Договора коммуникационных средств, Исполнитель вправе приостановить оказание Заказчику соответствующих Услуг до разрешения споров в установленном порядке. При этом Заказчик оплачивает только фактически предоставленные Услуги.

9.9. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им по сети Интернет, за ее достоверность и правомерность ее распространения.

9.10. Заказчик, пользуясь Услугами, предоставляемыми Исполнителем, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства и нравственным принципам общества.

9.11. Заказчик принимает на себя всю ответственность по претензиям и искам третьих лиц, вызванным деятельностью Заказчика, в том числе по договорам на оказание им услуг, оказание которых частично или полностью осуществляется Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя.

9.12. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком счетов Исполнитель имеет право начислить пени в размере 0,1% от неоплаченной суммы за каждый день просрочки. Заказчик обязан уплатить такую неустойку в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Исполнителя, изложенного в письменной форме.

9.13. Любые убытки, возмещение которых какая-либо из Сторон Договора вправе потребовать от другой Стороны возмещаются в части, не покрытой неустойкой, которая подлежит уплате Стороной, нарушившей соответствующее обязательство, другой Стороне.

9.14. В случае нарушения сроков оплаты за предоставленные Услуги более чем на 10 (Десять) календарных дней с момента, когда Услуги должны быть оплачены (при условии наступления обязательства по оплате), Исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление Услуг до поступления платежей без предварительного уведомления Заказчика.

9.15. В случае нарушения сроков оплаты за предоставленные Услуги более чем на 30 (Тридцать) календарных дней с момента, когда Услуги должны быть оплачены, Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор. При этом Заказчик не освобождается от обязательства по погашению задолженности за фактически оказанные Услуги.

9.16. В связи с использованием при оказании Услуг компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Исполнителя.

## **10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть вследствие чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств; в число таких обстоятельств входят, война (включая локальные конфликты), мятежи, саботаж, пожары, взрывы, наводнение или иное стихийное бедствие.

10.2. Стороны не несут ответственность за задержки в исполнении или неисполнении обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие издания правовых актов государственных органов Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органов местного самоуправления, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по Договору.

10.3. Стороны не несут ответственность при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сетей уполномоченными государственными органами, при передаче сетей какой-либо из Сторон в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (Пяти) дней уведомить другую Сторону о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы, как на основание, освобождающее ее от ответственности.

10.5. Наличие непреодолимой силы продлевает срок выполнения Сторонами обязательств по Договору пропорционально сроку ее действия. Если обстоятельства непреодолимой силы вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, период действия которых превышает 3 (Три) месяца, то каждая Сторона вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Договору (расторгнуть Договор), направив другой Стороне соответствующее уведомление не позднее, чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до даты расторжения Договора. Факт наличия обстоятельств непреодолимой силы, а также их начало и окончание должны быть подтверждены документом, выданным уполномоченным лицом (органом).

## **11. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон путем направления письменного уведомления об этом другой Стороне с указанием даты расторжения. Такое уведомление должно быть направлено не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты расторжения.

11.2. Заказчик обязан произвести оплату всех Услуг, полученных на момент прекращения действия Договора и/или Заказа на предоставление Услуг.

11.3. При расторжении Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.

11.4. В случае несогласия Заказчика с изменением Тарифов в порядке, изложенном в п. 7.3 Положения, Договор считается расторгнутым с даты, указанной Исполнителем в соответствующем уведомлении (сообщении) об изменении Тарифов.

11.5. В случае изменения политики Правообладателя в области ценообразования и/или распространения программ для ЭВМ Исполнитель может внести соответствующие изменения в Договор и/или Положение. Отказ Заказчика от принятия указанных изменений является основанием для одностороннего расторжения настоящего Договора Исполнителем.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

12.1. Если иное не определено Договором, обмен информацией (материалами) между Сторонами по настоящему Договору совершается в письменной форме. Письменные сообщения Сторон (в том числе претензии, уведомления и др.) отправляются по почте, электронной почте, курьером, выдаются Стороне (её уполномоченному представителю) на руки или доставляются другими способами, позволяющими зафиксировать факт (дату, время) его передачи и отправителя. Для определения аутентичности сообщения, составленного на бумажном носителе, достаточно визуального, без применения специальных знаний и технических средств, сличения образцов подписей ответственных лиц Сторон и оттисков печати на документе с образцами, имеющимися в распоряжении Сторон. Обмен сообщениями по электронной почте считается совершённым при условии дублирования сообщения в разделе «Информация» Личного кабинета Заказчика или получения соответствующего подтверждения от Стороны, получившей сообщение.

12.2. Договор в совокупности со вступившим в силу с согласия Заказчика Положением содержит окончательные и полные условия соглашения Сторон и заменяет всю предшествующую переписку и предварительные переговоры Сторон по его предмету.

12.3. Договор, Положение подлежит исполнению и толкованию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Названия статей, размещение пунктов и последовательность изложения условий об обязательствах Сторон в тексте Договора, Положения не определяют значение условий: при толковании условий Договора, Положения буквальное значение содержащихся слов и выражений определяется в соответствии со значением терминов, установленных согласно законодательным и иным нормативным актам, регламентирующим соответствующие предмету толкования правоотношения.

12.4. Все исправления по тексту Договора, в том числе исправления текста, сделанные от руки или путем внесения данных с использованием любого печатающего устройства, имеют юридическую силу только в том случае, если они удостоверены подписями уполномоченных лиц Сторон и печатями в каждом отдельном случае.

12.5. Под рабочими днями в целях исполнения Сторонами обязательств по Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.6. В случае изменения адресов, в том числе адресов электронной почты, телефонов и/или расчётных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (Пять) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключение между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.

**Приложение № 1 к Положению об оказании услуг ООО «Центр Хранения Данных»**

**ЗАКАЗ №**

От «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Информация о Заказе:

Договор № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_, от лица \_\_\_\_\_.

Исполнитель: Генеральный директор Калганов Дмитрий Робертович, действующий на основании Устава, от лица Общества с ограниченной ответственностью «Центр Хранения Данных».

Применяемый вид Тарифа: \_\_\_\_\_

Заказанный объем Услуг:

Наименование компонента	Единица измерения	Заказанный объем компонента
Предоставление во временное пользование выделенной частоты процессора	Гигагерц	
Предоставление во временное пользование оперативной памяти	Гигабайт	
Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD7k»	Гигабайт	
Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD15k»	Гигабайт	
Предоставление во временное пользование дискового пространства «SSD»	Гигабайт	
Предоставление во временное пользование IP адресов	Штука	
Предоставление доступа в сеть передачи данных	Мегабиты	

**Дополнительные условия:**

1. Объем предоплаченного Трафика \_\_\_\_\_.

2. Заказ № (номер настоящего Заказа) отменяет действие предыдущего Заказа.

3. Заказ является основанием для проведения взаимных расчетов и платежей между Исполнителем и Заказчиком.

4. Стоимость Услуг по Заказу формируется в соответствии с алгоритмом, приведенном в Тарифах (Приложение № 5 к Положению), согласованными Сторонами Тарифами и заказанным объемом соответствующих компонентов Услуг.

5. Согласованные Сторонами и применяемые для расчета Стоимости и оплаты Услуг Тарифы:

Объект Услуги	Наименование компонента	Единицы измерения (для статической тарификации)	Стоимость за единицу (рублей в месяц без НДС)	Единицы измерения (для динамической тарификации)	Стоимость за единицу (рублей без НДС)
Процессорная мощность	Предоставление во временное пользование выделенной частоты процессора	1 ГГц		1 ГГц*час	
Оперативная память	Предоставление во временное пользование оперативной памяти	1 ГБ		1 ГБ*час	
Жесткий диск 7к	Предоставление во временное пользование дискового	1 ГБ		1 ГБ*час	

	пространства «HDD7k»				
Активность диска 7k	Обработка запросов к дисковому пространству «HDD7k»	-		1 Млн. шт.	
Жесткий диск 15k	Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD15k»	1 ГБ		1 ГБ*час	
Активность диска 15k	Обработка запросов к дисковому пространству «HDD15k»			1 Млн. шт.	
SSD диск	Предоставление во временное пользование дискового пространства «SSD»	1 ГБ		1 ГБ*час	
Активность диска SSD	Обработка запросов к дисковому пространству «SSD»			1 Млн. шт.	
IP адрес	Предоставление во временное пользование IP адреса	1 Шт.		1 Шт.	
Ширина канала при условии выполнения соотношения исходящего трафика к входящему как 4 к 1	Предоставление доступа в сеть передачи данных	1 Мбит/сек		1 Мбит/сек	
Ширина канала при условии НЕвыполнения соотношения исходящего трафика к входящему как 4 к 1	Предоставление доступа в сеть передачи данных	1 Мбит/сек			
Включенный превалирующий Трафик	Предоставление доступа в сеть передачи данных с по-гигабайтной тарификацией	1 ГБ		1 ГБ	

**Заказчик**

Генеральный директор Исполнителя (или подписант, в случае, если это не Генеральный директор)

**Исполнитель**

Генеральный директор  
ООО «Центр Хранения Данных»

\_\_\_\_\_ ФИО Подписанта

\_\_\_\_\_ Д.Р. Калганов

Дата  
м.п.

Дата  
м.п.

**АКТ сдачи-приемки услуг**  
к договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

[№ Лицевого счета]

за Отчётный период с [дата] по [дата]

[дата выставления акта (последнее число Отчетного периода)].

\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, далее именуемое «Заказчик», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Центр Хранения Данных», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Калганова Дмитрия Робертовича, действующего на основании Устава, с другой стороны (далее – вместе именуемые Стороны), составили настоящий Акт о нижеследующем.

Исполнитель выполнил, Заказчик принял Услуги в объеме, указанном в приложении к настоящему Акту.

Стоимость Услуг, предоставленных Исполнителем Заказчику за Отчётный период с [дата] по [дата] согласно договору [№ договора] от [дата Договора], составила [сумма начислений] [Сумма начислений прописью], в т.ч. НДС (18%) [сумма НДС] [сумма НДС прописью]

Заказчик не имеет претензий по количеству, качеству и сроку оказания Услуг.

Приложение является неотъемлемой частью настоящего Акта.

Если по истечении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Заказчиком настоящего Акта Исполнитель не получит подписанный Заказчиком экземпляр или письменный мотивированный отказ, Акт считается подписанным Заказчиком без замечаний, а обязанности Исполнителя по оказанию Услуг выполненными надлежащим образом в полном объеме.

Заказчик

Исполнитель

Генеральный директор Исполнителя (или  
подписант, в случае, если это не  
Генеральный директор)

Генеральный директор  
ООО «Центр Хранения Данных»

\_\_\_\_\_  
ФИО Подписанта

\_\_\_\_\_  
Д.Р. Калганов

Дата

Дата

М.П.

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ К АКТУ**

Приложение является неотъемлемой частью акта по договору [№ договора] от [дата договора] (лицевой счет) за период [с дата начала отчетного периода, по дата окончания отчетного периода]

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

к акту по договору [Номер Договора]

за период [с дата начала отчетного периода, по дата окончания отчетного периода]

Платежи в указанный Отчетный период на расчётный счёт Исполнителя **не поступали/поступали.**

**Услуги, предоставленные Исполнителем:**

Наименование услуги	Объем потребления услуг	Стоимость (руб.)
[Название со ссылкой на № бланка Заказа и период оказания услуги по этому Заказу (с «дата» по «дата» )]	По этому бланку Заказа	0.00 руб.
<b>Всего:</b>		<b>0.0000 руб.</b>
<b>Сумма НДС (18 %)</b>		<b>0.0000 руб.</b>
<b>Итого оказано услуг (с НДС)</b>		<b>0.0000 руб.</b>

## **Регламент предоставления Услуг**

Регламент предоставления Услуг (далее – Регламент) определяет порядок пользования Заказчиком сетью телематической связи Исполнителя (далее – Сеть SAFEDATA) в дополнение к Правилам оказания телематических услуг связи, действующими в РФ, ознакомиться с которыми Заказчик может на Сайте Исполнителя <http://safedata.ru/ru/about/documents>

Сеть SAFEDATA может использоваться Заказчиком исключительно в законных целях. Передача, распространение или хранение любых информационных материалов Заказчиком с нарушением действующего законодательства запрещены. Под такими информационными материалами подразумеваются, без ограничения, материалы, защищенные авторским правом, торговой маркой, коммерческой тайной или правом интеллектуальной собственности, используемые без надлежащего разрешения; материалы, которые являются непристойными, дискредитирующими, оскорбительными, содержащими незаконные угрозы или призывы.

1. Заказчик обязан соблюдать требования по информационной безопасности Сети SAFEDATA:

1.1. Следить за защищенностью своего оборудования и программного обеспечения от неправомерного доступа третьих лиц.

1.2. Вносить изменения в конфигурацию оборудования и программного обеспечения согласно рекомендациям разработчиков, а также технической службы Исполнителя. Кроме того, Заказчик соглашается с необходимостью соответствия используемого оборудования Интернет-протоколам и общепринятым стандартам.

1.3. Для пользования Сетью SAFEDATA использовать оборудование, поддерживающее работу по протоколу TCP/IP.

2. Заказчику запрещается:

2.1. Предпринимать попытки несанкционированного доступа и непредусмотренного использования компьютерных систем и сетей, нарушать и создавать угрозу безопасности любых хостов, сетей или аккаунтов, препятствовать обслуживанию других пользователей, хостов или сетей, путём осуществления DDoS атак, приводящих к ухудшению параметров функционирования или отключению Сети SAFEDATA.

2.2. Размещать ресурсы, содержащие детскую порнографию, зоофилию, некрофилию, изображения сексуального насилия, проявления гомосексуализма, а также информацию экстремистского характера, информацию, способствующую разжиганию межнациональной розни.

2.3. Распространение информации или программного обеспечения, которые заведомо содержат в себе компьютерные "вирусы" или способны нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть.

2.4. Несанкционированный доступ к данным, системам, сетям, включая любые попытки исследования, просмотра или проверки системы и сети на её уязвимость, или нарушение безопасности, или попытки доступа без специального разрешения владельца системы или сети.

2.5. Неуполномоченный контроль данных или трафика на любой сети или системе без специального разрешения владельца системы или сети.

2.6. Вмешательство в обслуживание (сервис) любого пользователя, хоста или сети, без ограничения, атаки массовыми электронными письмами, преднамеренные попытки к перегрузке системы или другие виды атаки Сети SAFEDATA

2.7. Подделывание (фальсификация) любого TCP-IP заголовка или любой части информации в заголовке, в адресах электронной почты (e-mail) или листах рассылки.

2.8. Рассылка незапрашиваемых массовых сообщений/писем любого рода (коммерческое рекламирование, политические трактаты, объявления) и т.д., используя сеть SAFEDATA.

2.9. Разрешение третьим лицам осуществлять рассылку СПАМа непосредственно, или путем ретрансляции, дальнейшая массовая переадресация или размножение СПАМа.

2.10. Запрашивать чужие адреса электронной почты, за исключением случаев, если имеется полное согласие владельца данного адреса.

2.11. Намеренно изменять служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых в телеконференции или посредством электронной почты.

3. Сеть SAFEDATA может использоваться для соединения с другими сетями по всему миру, и Заказчик соглашается следовать установленным правилам и регламентам использования соответствующих сетей.

4. Заказчик понимает, что Исполнитель неспособен осуществлять контроль за содержанием информации, проходящей через сеть SAFEDATA. Таким образом, Исполнитель не несет ответственность за содержание любых сообщений, отправляемых или принимаемых Заказчиком и любым пользователем сети SAFEDATA.

5. Исполнитель оставляет за собой право блокировать Заказчику доступ к сети SAFEDATA при установлении факта осуществления вышеперечисленных действий или рекламирования контента Заказчика посредством СПАМа.

Прямые или косвенные нарушения настоящего Регламента, предпринятые третьим лицом от имени Заказчика, рассматриваются как нарушение Регламента Заказчиком.

Исполнитель имеет право изменить настоящий Регламент в любое время в случае необходимости внести такие изменения, являющиеся более приемлемыми и эффективными. В таком случае, измененный Регламент вступает в силу и обязателен к соблюдению сразу после опубликования на Сайте Исполнителя и отправки модифицированной версии Регламента Заказчику на Официальный электронный адрес. Заказчик обязан гарантировать понимание и следование любым изменениям в Регламенте.

## **Соглашение о гарантированном уровне обслуживания**

1. Исполнитель гарантирует Нормальный режим оказания Услуг с Коэффициентом доступности не менее 99,982% за Отчетный период (далее – Нормативное значение).

2. В случае если в Отчетном периоде Коэффициент доступности будет иметь меньшее по сравнению с Нормативным значение, Исполнитель обязан уменьшить Стоимость Услуг за данный Отчетный период на сумму компенсации из расчета 1/720 Стоимости Услуги по соответствующему Заказу за каждый полный и неполный час недоступности Услуги.

3. По запросу Заказчика Исполнитель подтверждает Нормальный режим оказания Услуг и направляет на Официальный электронный адрес технический отчет системы мониторинга, сформированный автоматизированными средствами программного обеспечения Исполнителя. При этом Заказчик должен направить запрос своевременно с учетом того, что технический отчет системы мониторинга может быть сформирован за период не более 35 календарных дней, включая дату соответствующего запроса.

4. Взаимодействие со службой технической поддержки Исполнителя осуществляется Заявителем путем направления уведомления об Инциденте в следующем порядке:

4.1. Для создания Инцидента Заявитель с Официального электронного адреса направляет сообщение на электронный адрес Исполнителя, указанный в пункте 11 Договора и в Личном кабинете в разделе «Другое», **содержащее следующую информацию:**

4.1.1. Подробное описание возникшей в процессе использования Услуги проблемы.

4.1.2. Ответственное за сопровождение Инцидента лицо со стороны Заказчика с указанием ФИО, должности, номера рабочего телефона, включая добавочный номер, номера мобильного телефона (при наличии).

4.2. Реакция Исполнителя на Инцидент включает в себя: подтверждение получения уведомления об Инциденте, обработку Инцидента и устранение проблемы, повлекшей Инцидент, завершение обработки Инцидента и направление на Официальный электронный адрес уведомления о результате обработки Инцидента.

4.3. В процессе решения Инцидента Исполнитель предоставляет Заказчику полную информацию о причинах возникновения проблемной ситуации, о ходе работы по ее устранению, работе вычислительной инфраструктуры. В случае необходимости для решения Инцидента Исполнитель привлекает специалистов Заказчика.

4.4. Подтверждение получения уведомления об Инциденте должно быть направлено Исполнителем в течение **15 (Пятнадцать) минут** с момента получения надлежаще отправленного и надлежаще оформленного сообщения об Инциденте, при этом сообщения, отправленные с адресов, отличных от Официального электронного адреса Заказчика, к рассмотрению не принимаются.

4.5. Время обработки и решения Инцидентов зависит от степени сложности поставленной задачи и/или возникшей проблемной ситуации, подлежит оценке в момент получения уведомления об Инциденте и доводится до сведения Заказчика при подтверждении получения уведомления об Инциденте.

5. В случае если причиной возникновения Инцидента являлись виновные действия Заказчика и/или неисправная работа оборудования и/или программного обеспечения Заказчика, необходимого для получения Услуги, Стороны подтверждают, что Нормальный режим оказания Услуг не прерывался и, соответственно, обязательства Исполнителя по предоставлению гарантированного уровня обслуживания надлежаще исполненными, включая период обработки соответствующего Инцидента.

## Приложение № 5 к Положению об оказании услуг ООО «Центр Хранения Данных»

### ТАРИФЫ

Стоимость Услуг за Отчетный месяц включает в себя стоимость предоставления Услуг в течение Отчетного периода, стоимость Технической и информационной поддержки оказываемых Услуг, согласно Тарифу, рассчитываемого по выбору Заказчика с использованием одного из 2 (Двух) вариантов тарификации.

**Динамическая тарификация** – расчет Стоимости Услуг в зависимости от интенсивности потребления Заказчиком Услуг по следующей формуле: сумма произведений единичной стоимости каждого компонента Услуги и объема его потребления за Отчетный период в соответствии со статистикой Исполнителя.

Оплата Услуг при динамической тарификации производится в 2 этапа: авансом в начале Отчетного периода и по факту оказания Услуг в Расчетном периоде. Аванс составляет 10% (Десять процентов) стоимости размещенного на начало Отчетного периода Заказа, рассчитанной согласно Тарифу, выбранному Заказчиком. Оплата фактически оказанных Услуг производится с учетом фактически оплаченного аванса.

**Статическая тарификация** – расчет Стоимости Услуг вне зависимости от интенсивности потребления Заказчиком Услуг по следующей формуле: сумма произведений единичной стоимости каждого компонента Услуги и его объема в соответствии с размещенными Заказами.

Оплата Услуг при статической тарификации производится в 2 этапа: авансом в начале Отчетного периода и в случае необходимости по факту оказания Услуг в Расчетном периоде. Аванс составляет 100% (Сто процентов) стоимости размещенного на начало Отчетного периода Заказа, рассчитанной согласно Тарифу, выбранному Заказчиком. Оплата фактически оказанных Услуг производится с учетом фактически оплаченного аванса.

#### Форма представления Тарифа в Личном кабинете.

Объект Услуги	Наименование компонента	Единицы измерения для статической тарификации	Стоимость за единицу (рублей в месяц без НДС)	Единицы измерения для динамической тарификации	Стоимость за единицу (рублей без НДС)
Процессорная мощность	Предоставление во временное пользование выделенной частоты процессора	1 ГГц		1 ГГц*час	
Оперативная память	Предоставление во временное пользование оперативной памяти	1 ГБ		1 ГБ*час	
Жесткий диск 7k	Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD7k»	1 ГБ		1 ГБ*час	
Активность диска 7k	Обработка запросов к дисковому пространству «HDD7k»	-		1 Млн. шт.	
Жесткий диск 15k	Предоставление во временное пользование дискового пространства «HDD15k»	1 ГБ		1 ГБ*час	
Активность диска 15k	Обработка запросов к дисковому			1 Млн. шт.	

	пространству «HDD15k»				
SSD диск	Предоставление во временное пользование дискового пространства «SSD»	1 ГБ		1 ГБ*час	
Активность диска SSD	Обработка запросов к дисковому пространству «SSD»			1 Млн. шт.	
IP адрес	Предоставление во временное пользование IP адреса	1 Шт.		1 Шт.	
Ширина канала при условии выполнения соотношения исходящего трафика к входящему как 4 к 1	Предоставление доступа в сеть передачи данных	1 Мбит/сек		1 Мбит/сек	
Ширина канала при условии НЕвыполнения соотношения исходящего трафика к входящему как 4 к 1	Предоставление доступа в сеть передачи данных	1 Мбит/сек			
Включенный Превалярующ и Трафик	Предоставление доступа в сеть передачи данных с по-гигабайтной тарификацией	1 ГБ		1 ГБ	