Регламент оказания Услуг

1. Общие положения

Регламент оказания услуг (далее – «Регламент») регулирует отношения, возникающие в связи с оказанием Исполнителем Услуг.

Заказ услуги является полным и безоговорочным согласием Заказчика с условиями настоящего Регламента, порядком и изменения. Заказ услуги также является согласием Заказчика оплатить услуги по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.

Настоящий Регламент определяет порядок оказания Исполнителем Услуг, Права и обязанности Клиента и (или) Конечного пользователя, а также ограничения, установленные для всех Заказчиков, Клиентов, Конечных пользователей. Исполнитель имеет право изменить настоящий Регламент в любое время. В таком случае, измененный Регламент вступает в силу и обязателен к соблюдению сразу после опубликования на официальном веб-сайте Исполнителя www.netrack.ru и/или оповещения Заказчика по электронной почте

Использование Услуг

КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПРЯМЫЕ НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА, ФАКТИЧЕСКИЕ ИЛИ ПРЕДПРИНЯТЫЕ НАРУШЕНИЯ ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ ОТ ИМЕНИ ЗАКАЗЧИКА, КЛИЕНТА И (ИЛИ) КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ КЛИЕНТА, РАССМАТРИВАЮТСЯ КАК НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА ТАКИМ ЗАКАЗЧИКОМ, КЛИЕНТОМ И (ИЛИ) КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

В целях настоящего Регламента под термином «Пользователь» понимается использующее Услуги Исполнителя – Заказчик и(или) Клиент и(или) Конечный пользователь.

лицо,

Услуги Исполнителя могут использоваться только в законных целях. ЗАПРЕЩЕНО использование Услуг Исполнителя с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено нормативными актами.

2. Требования по информационной безопасности

В случае получения Исполнителем жалобы, касающиеся любого из вышеупомянутых нарушений, Исполнитель вправе сотрудничать и оказывать содействие компетентным органам и другим уполномоченным организациям с целью прекращения таких нарушений.

2.1. Пользователь обязуется:

- следить за защищенностью своего оборудования и программного обеспечения от неправомерного доступа третьих лиц;
- вносить изменения в конфигурацию оборудования и программного обеспечения согласно рекомендациям разработчиков оборудования и программного обеспечения, а также технической службы Исполнителя. Кроме того, Пользователь соглашается с необходимостью соответствия Интернет-протоколам и общепринятым стандартам;

2.2. Пользователь обязуется не предпринимать следующих действий:

- 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 (имеются в виду DoS атаки - «отказ от обслуживания»); использовать услуги Исполнителя с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе, распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности,

свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д.

- распространение информации или программного обеспечения, которые заведомо содержат в себе компьютерные «вирусы» или способно нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть;
- 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;
- неуполномоченный контроль данных или трафика на любой сети или системе без специального разрешения владельца системы или сети;
- 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;
- подделывание (фальсификация) любого TCP-IP заголовка или любой части информации в заголовке, в адресах электронной почты (e-mail) или листах рассылки.
- рассылка незапрашиваемых массовых сообщений/ писем любого рода (коммерческое рекламирование, агитационные письма, объявления) и т.д., используя Услуги Исполнителя:
    a) массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией; под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
    b) не согласованная с получателем рассылка электронных писем и других сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих информацию, противоречащую общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слова непристойного содержания, призывы к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти, призывы антигуманного характера, оскорбляющие человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д.);
    c) распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в эту базу данных и ее распространение, при этом, открытая публикация адреса таким согласием считаться не может);
    d) распространение программного обеспечения для технического осуществления действий, описанных в подпунктах (а, б, в) настоящего пункта;
    e) размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usernet и другие конференции, форумы и списки рассылки.
    f) размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.
    g) размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.
    h) размещение информации, направленной на манипуляцию результатами поиска в поисковых машинах.
    i) использовать собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, веб-страниц и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из действий, описанных в настоящем пункте, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия. Разрешение другим пользователям осуществлять рассылку СПАМа непосредственно, или ретранслируя через системы Пользователей. Для предотвращения недоразумений, Пользователи гарантируют, что их системы не могут быть использованы в этих целях. Пользователям запрещается дальнейшая массовая переадресация или размножение вереницы таких писем и злоумышленных сообщений;
    j) запрашивать чужие адреса электронной почты, за исключением случаев, если имеется полное согласие владельца данного адреса; намеренно изменять служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых в телеконференции или посредством электронной почты.

2.3. Пользователь при использовании Услуг исполнителя не вправе совершать действия, которые могут

повлечь:

a) нарушение корректной работы оборудования и сетей, не принадлежащих Заказчику;
b) несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам, не принадлежащим Заказчику;
c) причинение или угрозу причинения убытков любым пользователям Интернета;
d) введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
e) уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
f) сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.

2.4. Исполнитель оставляет за собой право на блокирование доступа Пользователю при обнаружении вышеперечисленных действий или выявлении рекламирования контента Пользователя посредством СПАМа, а также право на приостановление оказание Услуг Заказчику.

2.5. По отношению к Пользователям, нарушившим условия настоящего Регламента, Исполнитель вправе применить следующие санкции:

a) в одностороннем порядке отказать в предоставлении одной либо всех услуг;
b) выполнить действия, не позволяющие Пользователю нарушать Условия пользования услугами.

2.6. Санкции применяются Исполнителем без специальных предупреждений, согласований и уведомлений Пользователя, если иное прямо не предусмотрено Регламентом или Договором, могут носить разовый или продолжительный характер.

2.7. Указанные санкции могут охватывать отдельные IP-адреса, группы IP-адресов, подсети, домены, адреса электронной почты и распространяться как непосредственно на Пользователя, совершившего действия, так и на сеть, в которой он находится, а также на сети и другие системы, через которые произведено действие, нарушившее требования настоящего Регламента.

2.8. При повторных нарушениях Пользователем условий пользования услугами, изложенных в настоящем Регламенте, Исполнитель вправе не восстанавливать предоставление Пользователю услуг.

2.9. Исполнитель гарантирует Пользователям и всем третьим лицам минимизацию негативных последствий применяемых санкций.

2.10. При блокировке, аннулировании, приостановке, отключении услуг срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются

3. Правила противодействия DDoS-атакам и ограничение ответственности

Стороны признают DDoS-атаку на оборудование Заказчика как обстоятельства непреодолимой силы, препятствующие выполнению обязательств перед Заказчиком. В этом случае Исполнитель не несет ответственности за ухудшение качества услуг, уменьшение объема услуг, перерывы и сбои в предоставлении с услуг.

В случае, когда DDoS-атака не влияет на работу оборудования Исполнителя, или других заказчиков, Исполнитель вправе предоставить Заказчику большую пропускную способность, чем предусмотрена его текущим тарифным планом на срок до 24 часов, и не чаще, чем 1 раз в 30 дней.

В рабочие дни с 11-00 до 17-00 (по московскому времени) и при условии, что предоставленная оборудованию Заказчика пропускная способность утилизируется не более, чем на 80% Исполнитель может по согласованию с Заказчиком, а в чрезвычайных случаях без такого согласования, блокировать часть трафика, создаваемого DDoS-атакой (icmp flood, udp flood). Возможность, целесообразность, период, а также метод блокировки определяет Исполнитель.

Если DDoS-атака негативно влияет на работу оборудования Исполнителя, или иных заказчиков, которые не являются объектом атаки, Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг, связанных с оборудованием IP-адрес, которого является объектом DDoSатаки. Если блокирование IP-адреса не эффективно, Исполнитель имеет право прекратить маршрутизацию всего блока IP-адресов, к которому относится атакуемый IP-адрес. В случае прекращения маршрутизации блока IP-адресов Исполнитель обязуется известить об этом

Заказчика в течение не более 1 часа с момента прекращения маршрутизации. Время восстановления маршрутизации определяется Исполнителем, но не может составлять более 24 часов с момента блокирования. В случае, если DDoS-атака не прекратилась, Исполнитель имеет право прекратить маршрутизацию на следующий период до 24 часов. В случае, когда DDoS-атаки, при которых возникает необходимость прекращать маршрутизацию блока адресов повторяются чаще, чем 1 раз в 10 (десять) календарных дней, Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть договор с Заказчиком без каких-либо компенсаций со стороны Исполнителя.

Исполнитель ни при каких условиях не несет ответственности перед третьими лицами за действия Пользователя, совершенные с использованием Услуг Исполнителя, в том числе за прямые и косвенные убытки, упущенную выгоду, понесенные третьими лицами. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю все возможные гарантии и использовать все допустимые способы защиты от претензий третьих лиц на действия Пользователя. В случае привлечения Исполнителя к ответственности в связи с размещением Пользователя посредством услуг Исполнителя материалов, содержащих результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации третьих лиц, без разрешения правообладателей таких материалов или иного законного основания, Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю убытки в полном объеме, включая, но не ограничиваясь все понесенные расходы в полном объеме, в том числе на оплату государственных пошлин и судебное представительство. Указанная компенсация подлежит выплате в течение 5 (пяти) рабочих с даты получения письменной претензии Исполнителя.

4. Технические требования к оборудованию Заказчика.

Оборудование Заказчика, размещаемое на Технологической площадке Исполнителя, должно соответствовать изложенным ниже требованиям.

4.1 Оборудование Заказчика должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19". По требованию технического персонала Исполнителя Заказчика должен предоставить все необходимые аксессуары для монтажа оборудования в стойку или шкаф, за исключением комплектов винт-шайба-гайка для 19” стоек/шкафов.

4.2 Размещаемое оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи. По требованию технического персонала Исполнителя Заказчик должен предоставить:

a. копию действующего сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, заверенную печатью и подписью Заказчика;
b. документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого оборудования, в случае, если эти условия обеспечиваются Исполнителя;
c. схему подключения оборудования Заказчика к сетевой инфраструктуре Заказчика или третьих лиц (порту, линиям связи и консольному серверу);
d. Заказчик обязан своевременно предоставлять Исполнителю информацию о вносимых в документацию по обслуживанию оборудования дополнениях и изменения.

4.3 Исполнителем предоставляется бесперебойное электропитание оборудования напряжением 220В переменного тока частотой 50Гц. В случае, если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Потребляемая мощность не должна превышать 150 Ватт на 1 unit высоты оборудования. В случае несоответствия параметров оборудования требованиям согласно настоящему Договору, Исполнитель вправе или отказать Заказчику в предоставлении услуг по размещению оборудования или предоставить такие услуги на иных условиях при наличии технической возможности и по дополнительному соглашению.

4.4 Оборудование должно иметь возможность подключения к порту 1000Base-T коммутатора Ethernet в полнодуплексном (full-duplex) режиме. В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые медиа-конверторы предоставляет Заказчик. Оборудование подключается на скоростях 1Gbps в режиме full-duplex, согласно предоставляемой Заказчиком схеме подключения. Заказчик обязан выполнить указанные техническим персоналом Исполнителя действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования. Корректная работа (не более 1% потерь пакетов от общего числа IP пакетов) портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта и при скорости потока пакетов не более 10000 pps. По результатам подключения на арендуемом Заказчиком порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных, высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки предоставления услуги.

4.5 Оборудование Заказчика должно быть оснащено принудительной системой вентиляции с фронтальным забором воздуха. Исполнитель вправе отказать в размещении оборудования с иной системой вентиляции, а также не оснащенного системой вентиляции.

4.6 При наличии в низкоуровневом ПО (BIOS) оборудования Заказчика опции состояния по умолчанию «Выключено» при подаче электропитания к источнику питания оборудования такая опция должна быть обязательно активирована. Сотрудники Исполнителя вправе проверять выполнение этого условия при обеспечении содействия представителями Заказчика.

4.7 Оборудование Заказчика должно быть передано чистым от пыли, не иметь запаха гари. Все детали должны быть надежно зафиксированы внутри корпуса на винтовых соединениях. Вентиляторы оборудования не должны издавать посторонних звуков при работе. Неиспользуемые сетевые порты должны быть заклеены.

4.8 Исполнитель имеет право отказать в размещении морально устаревшего оборудования.