

РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги «Виртуальный дата центр»

Настоящий документ определяет регламент оказания АО «Облако», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», физическим и юридическим лицам (далее – «Заказчик») услуги «Виртуальный дата центр».

Если в договоре с Исполнителем сделана ссылка на настоящий Регламент, он подлежит применению и толкованию так, как если бы являлся частью такого договора.

Письменным соглашением Исполнителя и Заказчика может быть предусмотрено применение всех или части пунктов настоящего Регламента в иной редакции, согласованной сторонами.

1. Термины и сокращения

- 1.1. **API** — программный интерфейс для автоматизированного управления виртуальным дата центром;
- 1.2. **IP-адрес** — адрес устройства в сети Интернет;
- 1.3. **Веб-сайт Исполнителя** — официальный веб-сайт Исполнителя, размещенный по адресу <https://www.airnode.ru/>;
- 1.4. **Виртуальный дата центр** — набор виртуальных серверов, блочных устройств, IP-адресов, канала связи и других элементов, созданных на технической площадке Исполнителя (специализированное помещение для размещения серверного и коммуникационного оборудования, подключения оборудования к каналам сети Интернет), и предназначенных для использования Заказчиком в целях организации виртуальной инфраструктуры;
- 1.5. **Виртуальный сервер** — виртуальная машина, созданная на технической площадке Исполнителя и предоставляющая вычислительные ресурсы Заказчику;
- 1.6. **Контент** — информационное содержание сайта (информация, данные, текст, программы, музыка, звуки, фотографии, графика, видео, сообщения, книги, газеты, сборники статей, материалов и другие материалы);
- 1.7. **Лицевой счет** — электронный счет в Личном кабинете, на котором отображается поступление и расходование денежных средств;
- 1.8. **Личный кабинет (Личный кабинет Заказчика)** — специализированный веб-сайт, предназначенный для автоматизации расчетов, управления предоставлением услугами, управления пользователями, а также являющийся центром поддержки клиентов. Веб-сайт расположен по адресу: <https://my.airnode.ru/>. Доступ к веб-сайту предоставляется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика;
- 1.9. **Панель управления (Панель управления виртуальным дата центром Заказчика)** — специализированный веб-сайт, предназначенный для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику. Веб-сайт расположен по адресу: <https://mgmt.airnode.ru/>. Доступ к веб-сайту предоставляется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика;
- 1.10. **ПО** — программное обеспечение;
- 1.11. **Правообладатель** — обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности и средство индивидуализации в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- 1.12. **СПАМ** — массовая рассылка без предварительного согласия получателя посредством электронной почты, ICQ и др. информации рекламного характера (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить) и иных материалов в рекламных целях.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает:
 - 2.1.1. Условия оказания услуг Исполнителем;
 - 2.1.2. Правила и требования, которые обязан соблюдать Заказчик при пользовании услугами Исполнителя;
 - 2.1.3. Основания для прекращения (ограничения) Исполнителем предоставления услуг Заказчику;
 - 2.1.4. Основания для прекращения Исполнителем в одностороннем порядке договорных отношений с Заказчиком;
- 2.2. Действующая редакция документа размещена в разделе «Документы» на официальном веб-сайте Исполнителя, по адресу <https://airnode.ru/documents>;
- 2.3. Исполнитель вправе по своему усмотрению вносить изменения в настоящий Регламент, публикуя их на веб-сайте Исполнителя;
- 2.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения и действует до момента его отмены или принятия в новой редакции.

3. Порядок применения режима ограничения оказания услуг Заказчику

- 3.1. В случае образования просроченной задолженности у Заказчика, получающего услуги на условиях оплаты по факту потребления (постоплаты), Исполнитель имеет право применить режим ограничения оказания услуг;

- 3.2. Режим ограничения оказания услуг применяется на срок 14 (четырнадцать) календарных дней. Если в течение указанного периода Заказчиком не были устранены нарушения, Исполнитель применяет режим остановки оказания услуг согласно п. 4 настоящего Регламента;
- 3.3. Непосредственно после применения режима ограничения оказания услуг к конкретному Заказчику, Исполнитель направляет данному Заказчику уведомление в Личном кабинете и по электронной почте;
- 3.4. В течение периода применения режима ограничения оказания услуг:
 - 3.4.1. Виртуальные дата центры, виртуальные серверы и иные объекты виртуальной инфраструктуры Заказчика продолжают функционирование;
 - 3.4.2. Заказчик ограничивается в правах на управление виртуальным дата центром: не имеет возможности подключать новые услуги, увеличивать объем потребляемых услуг, производить загрузку и выгрузку образов виртуальных серверов;
- 3.5. Принимая во внимание, что в течение периода применения режима ограничения оказания услуг потребление Заказчиком ресурсов Исполнителя не прекращается, все используемые Заказчиком ресурсы тарифицируются в объеме текущего потребления. Заказчик безусловно принимает обязательство оплатить услуги, оказанные в период ограничения, в том числе и в случае отказа любой из сторон от Договора;
- 3.6. Ответственность об информировании Исполнителя о погашении просроченной задолженности лежит на Заказчике. Надлежащим информированием Исполнителя являются следующие способы: запрос в Личном кабинете, официальное письмо на электронную почту Исполнителя, иные средства письменного информирования Исполнителя;
- 3.7. Исполнитель обязан в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента получения надлежащего уведомления провести проверку устранения нарушений и снять режим ограничения оказания услуг, либо направить Заказчику мотивированный отказ.

4. Порядок применения режима остановки оказания услуг Заказчику

- 4.1. Исполнитель имеет право применить режим остановки оказания услуг Заказчику в следующих случаях:
 - 4.1.1. Для Заказчиков, получающих услуги на условиях оплаты по факту потребления (постоплаты) - в случае непогашения просроченной задолженности в сроки, указанные в п. 3.2 настоящего Регламента;
 - 4.1.2. Для Заказчиков, получающих услуги на условиях предоплаты - в случае достижения отрицательного баланса на Лицевом счете;
 - 4.1.3. Для всех Заказчиков:
 - 4.1.3.1. в случае нарушения Заказчиком положений настоящего Регламента;
 - 4.1.3.2. в случае получения Исполнителем соответствующего предписания со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и в соответствии с действующим законодательством РФ обладающего соответствующими полномочиями;
 - 4.1.3.3. в случае получения Исполнителем соответствующей претензии от правообладателя о нарушении прав на объекты интеллектуальной собственности;
- 4.2. Режим остановки оказания услуг применяется на срок 14 (четырнадцать) календарных дней. Если в течение указанного периода Заказчиком не были устранены нарушения, Исполнитель прекращает оказание услуг Заказчику на условиях, описанных в п. 5 настоящего Регламента;
- 4.3. Непосредственно после применения режима остановки оказания услуг к конкретному Заказчику, Исполнитель направляет данному Заказчику уведомление в Личном кабинете и по электронной почте;
- 4.4. В течение периода применения режима остановки оказания услуг:
 - 4.4.1. Виртуальные серверы в виртуальных дата центрах Заказчика принудительно останавливаются;
 - 4.4.2. Прекращает оказание Заказчику услуг технической поддержки;
 - 4.4.3. Заказчик ограничивается в правах на управление виртуальным дата центром: не имеет возможности подключать новые услуги, увеличивать объем потребляемых услуг, производить загрузку и выгрузку образов виртуальных серверов;
 - 4.4.4. Заказчик продолжает использовать выделенные ему до момента остановки оказания услуг ресурсы Исполнителя. К указанным ресурсам относятся следующие ресурсы (включая, но не ограничиваясь): дисковое пространство, выделенные IP-адреса (подсети).
- 4.5. В течение периода остановки оказания услуг, описанные в п. 4.4.4. ресурсы тарифицируются в объеме фактического потребления.
- 4.6. Заказчик безусловно принимает обязательство оплатить услуги, оказанные в период ограничения, в том числе и в случае отказа любой из сторон от настоящего Договора;
- 4.7. Ответственность об информировании Исполнителя об устранении причин введения режима остановки оказания услуг лежит на Заказчике. Надлежащим информированием Исполнителя являются следующие способы: запрос в Личном кабинете, официальное письмо на электронную почту Исполнителя, иные средства письменного информирования Исполнителя;
- 4.8. Исполнитель обязан в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента получения надлежащего уведомления провести проверку устранения нарушений и снять режим остановки оказания услуг, либо направить Заказчику мотивированный отказ.

5. Порядок прекращения оказания услуг Заказчику

- 5.1. Исполнитель имеет право прекратить оказание услуг Заказчику в следующих случаях:
 - 5.1.1. в случае не устранения Заказчиком причин применения режима остановки оказания услуг согласно п. 4 настоящего Регламента;
 - 5.1.2. в случае грубого или неоднократного нарушения Заказчиком положений настоящего Регламента;
 - 5.1.3. в случае получения Исполнителем соответствующего предписания со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и в соответствии с действующим законодательством РФ обладающего соответствующими полномочиями;
 - 5.1.4. в случае получения Исполнителем соответствующей претензии от правообладателя о нарушении прав на объекты интеллектуальной собственности;
- 5.2. Для прекращения оказания услуг:
 - 5.2.1. Виртуальные серверы в виртуальных дата центрах Заказчика принудительно останавливаются (в случае, если это не было выполнено ранее);
 - 5.2.2. Исполнитель прекращает оказание Заказчику услуг технической поддержки (в случае, если это не было выполнено ранее);
 - 5.2.3. Непосредственно после прекращения оказания услуг конкретному Заказчику, Исполнитель направляет данному Заказчику уведомление в Личном кабинете и по электронной почте с указанием причин прекращения оказания услуг;
 - 5.2.4. Через 24 (двадцать четыре) часа с момента прекращения оказания услуг Заказчику, Исполнитель удаляет всю информацию, размещённую Заказчиком на оборудовании Исполнителя без возможности восстановления.

6. Соблюдение конфиденциальности информации

- 6.1. К конфиденциальной информации относятся (включая, но не ограничиваясь):
 - 6.1.1. положения настоящего Договора;
 - 6.1.2. данные, используемые Заказчиком для: входа в личный кабинет Заказчика; входа в панель управления виртуальным дата центром; подключения к виртуальному дата центру и прочая информация, идентифицирующая Заказчика;
 - 6.1.3. методики, технологии, алгоритмы работы, внутренняя технологическая документация, внутренняя структура информационно-технических компонент используемых для предоставления услуг Исполнителем;
 - 6.1.4. информация, имеющая обозначение «Конфиденциально» или «Коммерческая тайна» на ее носителях;
 - 6.1.5. информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам;
 - 6.1.6. информация, которой Стороны обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения настоящего Договора;
 - 6.1.7. информация, передаваемая через Личный кабинет или по электронной почте;
- 6.2. К конфиденциальной информации не относятся:
 - 6.2.1. сведения о факте заключения Договора;
 - 6.2.2. сведения о факте пользования услугой (включая количественные, качественные и функциональные параметры оказываемой услуги);
 - 6.2.3. информация, которая на момент разглашения являлась общеизвестной информацией;
 - 6.2.4. информация, которая стала общеизвестной информацией в результате публикации или иным путем, не связанным с нарушением условий настоящего Договора;
 - 6.2.5. информация, которая на момент разглашения являлась собственностью другой Стороны, и тому имеются письменные доказательства;
 - 6.2.6. информация, которая была получена от третьей стороны без подобных ограничений и не в результате нарушения настоящего Договора;
- 6.3. Информация, указанная в п. 6 настоящего Регламента не может быть опубликована и/или передана третьим лицам без письменного согласия на это другой Стороны в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после прекращения действия Договора по любой причине;
- 6.4. В случае нарушения Заказчиком режима конфиденциальности в отношении конфиденциальной информации, Исполнитель вправе отказать Заказчику в дальнейшем оказании услуг, начиная со дня обнаружения подобного нарушения, а также требовать компенсации убытков, понесенных вследствие нарушения Заказчиком режима конфиденциальной информации;
- 6.5. Стороны обязаны принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода;
- 6.6. Исполнитель имеет доступ к конфиденциальной информации Заказчика, исключительно в целях технического обеспечения услуг;

- 6.7. Исполнитель имеет право раскрывать сведения о Заказчике только в соответствии с законным требованием и/или предписанием уполномоченного государственного органа, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ;
- 6.8. Любое лицо, сообщившее пароли и другую конфиденциальную информацию, требующуюся для идентификации Заказчика, и/или использующее эти данные для входа в личный кабинет Заказчика, панель управления виртуальным дата центром, подключения к виртуальному дата центру, рассматривается Исполнителем как представитель Заказчика, действующий от имени Заказчика;
- 6.9. Восстановление логина и пароля Заказчика осуществляется посредством направления соответствующего запроса в Личном кабинете, по электронной почте или в письме на бланке организации Заказчика;
- 6.10. Заказчик доверяет Исполнителю право на хранение и обработку персональных данных в целях исполнения настоящего Договора;
- 6.11. В случае если Заказчик является физическим лицом, индивидуальным предпринимателем, то в соответствии со ст. 6 ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года на период заключения настоящего Договора, Заказчик выражает согласие на обработку Исполнителем его персональных данных, включая (но не ограничиваясь): Ф.И.О., паспортных данных, адреса места регистрации/нахождения, номера телефона/факса, адреса электронной почты. Политика размещена на сайте Исполнителя в разделе «Документы».

7. Запрет распространения или использования незаконной информации

- 7.1. Исполнитель вправе незамедлительно, без предварительного уведомления, остановить (прекратить) предоставление услуг Заказчику, либо в одностороннем порядке отказаться от Договора, в случае осуществления Заказчиком действий, направленных на:
 - 7.1.1. Нарушение законодательства РФ;
 - 7.1.2. Распространение или использование любым способом контента, противоречащего требованиям действующего Законодательства РФ, положениям лицензий Федеральной службы по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия, нормам международного права;
 - 7.1.3. Распространение или использование любым способом контента, являющегося незаконным, в том числе (но, не ограничиваясь): вредоносным; угрожающим; клеветническим; оскорбляющим нравственность; пропагандирующим ненависть (дискриминацию) по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам; содержащим оскорбления в адрес конкретных лиц (организаций); способствующим разжиганию межнациональной розни; подстрекающим к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными; призывающим к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.п.;
 - 7.1.4. Размещение и пропаганду порнографии, детской эротики, интимных услуг;
 - 7.1.5. Распространение или использование любым способом идентификационных персональных данных третьих лиц (имен, адресов, телефонов и др.), кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Заказчика на такое использование;
 - 7.1.6. Распространение или использование любым способом ПО, предназначенного для работы с файлообменниками (включая, но не ограничиваясь): eDonkey, BitTorrent, FlylincDC++;
 - 7.1.7. Нарушение исключительных прав на интеллектуальную собственность Исполнителя или третьих лиц;
- 7.2. Заказчик подтверждает, что при использовании услуг Исполнителя им не нарушается законодательство Российской Федерации, в том числе, но, не ограничиваясь законодательством о рекламе, законодательством об авторских и исключительных правах, законодательством о защите детей от информации, не причиняют вред деловой репутации третьих лиц. Исполнитель, ни при каких условиях, не несет ответственности перед третьими лицами за действия Заказчика, 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 Заказчика;
- 7.3. В случае, когда Исполнитель понес убытки, причиненные недостоверностью заверений (гарантий) Заказчика, а также в случае привлечения Исполнителя к ответственности за неправомерные действия, совершенные Заказчиком, в т.ч. привлечения Исполнителя к ответственности в связи с размещением Заказчиком 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 возместить 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, суммы штрафов, взысканных с Исполнителя, суммы компенсаций и иных выплат, осуществленных Исполнителем в связи с привлечением его к вышеуказанной ответственности. Указанные компенсации подлежат выплате в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения письменного требования Исполнителя;
- 7.4. Заказчик полностью ответственен за весь контент, размещенный (загруженный) для общего доступа или переданный в частном порядке или доступный каким-либо другим способом с помощью Услуг Исполнителя. Исполнитель не осуществляет какой-либо предварительной цензуры.

8. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак

- 8.1. Исполнитель вправе незамедлительно, без предварительного уведомления, остановить (прекратить) предоставление услуг Заказчику, либо в одностороннем порядке отказаться от Договора, в случае осуществления Заказчиком действий, направленных на:
 - 8.1.1. Распространение или использование любым способом любой информации (программного обеспечения), содержащей компьютерные коды, файлы или программы, которые: по своему действию соответствуют действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ типа spyware и т.п.; предназначены для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного (телекоммуникационного) оборудования или программ, его несогласованного использования; используются для осуществления несанкционированного доступа; содержат серийные номера к коммерческим программным продуктам, программы для их генерации; содержат логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете;
 - 8.1.2. Нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
 - 8.1.3. Нарушение нормального порядка связи в Сети, включая применение настроек, затрудняющих обмен информацией в реальном времени, в том числе «прокрутки» экрана со скоростью, не соответствующей обычным возможностям пользователей по вводу информации, открытию дополнительных окон браузера и т.д.;
 - 8.1.4. Получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами (уполномоченными лицами);
 - 8.1.5. Передачу компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры, оборудование или программное обеспечение, а также промежуточные участки Сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности Сетей и доступности отдельных ее элементов;
 - 8.1.6. Сканирование узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимостей, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- 8.2. Заказчику запрещается предоставлять открытые (т.е. не требующие авторизации) сервисы электронной почты, открытые анонимные прокси-серверы, открытые серверы телеконференций и т. п.

9. Запрет на фальсификацию

- 9.1. Исполнитель вправе незамедлительно, без предварительного уведомления, остановить (прекратить) предоставление услуг Заказчику, либо в одностороннем порядке отказаться от Договора, в случае осуществления Заказчиком действий, направленных на:
 - 9.1.1. Представление себя, без достаточных на то прав, в качестве другого физического лица, организации, представителя организации или представителя сообщества;
 - 9.1.2. Введение в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;
 - 9.1.3. Фальсифицирования своего IP-адреса и/или средств идентификации, используемых в других протоколах Сети, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сети Интернет;
 - 9.1.4. Предоставление в качестве своих идентификационных данных имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного адреса электронной почты) данных, не принадлежащих пользователю, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Заказчика на их использование.

10. Запрет на несогласованную передачу информации, данных, текста (спам)

- 10.1. Исполнитель вправе незамедлительно, без предварительного уведомления, остановить (прекратить) предоставление услуг Заказчику, либо в одностороннем порядке отказаться от Договора, в случае осуществления Заказчиком действий, направленных на:
 - 10.1.1. Распространение любым способом СПАМ-сообщений;
 - 10.1.2. Получение, распространение или использование любым способом списков чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевое) маркетинга (MLM), систем Интернет-заработка и e-mail-бизнесов;
 - 10.1.3. Обеспечение связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; хостинг Сайтов, поддержка почтовых адресов, поддержка серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов и/или предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок и/или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержка сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы и/или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылки.