

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. **Обработка персональных данных** — действия, связанные с персональными данными, включая (но, не ограничиваясь): сбор, хранение, систематизация, накопление, уточнение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение;
- 1.10. **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;
- 1.11. **ПО** — программное обеспечение;
- 1.12. **Правообладатель** — обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности и средство индивидуализации в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- 1.13. **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, получающим 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 останавливаются (в случае, если это не было выполнено ранее);
 - 5.2.3. Непосредственно после прекращения оказания услуг к 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, размещенную 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 используемые 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 по адресу <https://airnode.ru/docs/pd.pdf>;

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, FlyInC++;
 - 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.
- 8.3. В случае проведения DDoS атаки на элементы Виртуального дата центра Заказчика, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность сетевого оборудования или иных элементов инфраструктуры Исполнителя, Исполнитель имеет право приостановить предоставление услуг и/или принять иные ограничительные меры (заблокировать доступ из сети интернет, отключить IP адрес и пр.) на время проведения данной атаки. Стоимость услуг в период принятия ограничительных мер подлежит оплате в полном объеме.

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 рассылок.