

# ДОГОВОР

## на предоставление услуг хостинга

ООО «Артико» (далее – «Исполнитель»), в лице директора Загайнова Константина Александровича, действующего на основании Устава, и, именуемого в дальнейшем «Заказчик».

Акцептом – полным и безоговорочным принятием условий настоящего договора – считается регистрация Заказчика в Биллинг-системе (БС) Исполнителя <https://my.hostport.ru>.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику платные услуги хостинга:

- Открытие аккаунта (с предоставлением уникального имени и пароля, позволяющие ему размещать свою информацию на сервере Исполнителя);
- Выделение Заказчику дискового пространства на сервере Исполнителя в соответствии с оплаченным тарифным планом;
- Хранение информации на доступном пространстве, в пределах сроков, установленных оплаченным тарифным планом;
- Поддержку первичного и вторичного сервера имен DNS для используемых доменов;
- Возможность организации адресов электронной почты с общим объемом хранимой в каждый момент времени информации в пределах квоты, предусмотренной оплаченным тарифным планом;
- Возможность использования всех доступных программ и функций в соответствии с оплаченным тарифным планом;
- получение Заказчиком консультаций через тикеты службы поддержки, а также по электронной почте на выбор Исполнителя.

1.2. Настоящий Договор содержит следующие приложения:

- Политика конфиденциальности - Приложение №1
- Правила использования услуг (далее - Правила использования) - Приложение №2
- Соглашение об уровне сервиса (далее - SLA) - Приложение №3
- Регламент работы специалистов Исполнителя (далее - Регламент ТП) - Приложение №4
- Правила возврата денежных средств - Приложение №5

1.3. Все указанные приложения являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.

### 2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставлять Заказчику Услуги, указанные в Договоре, 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов в соответствии с действующими Правилами (Приложение №2) и SLA (Приложение №3), за исключением проведения необходимых

профилактических и/или ремонтных работ, а также обстоятельств/факторов, предусмотренных 6 главой настоящего договора.;

2.1.2. Оказывать консультации по вопросам, возникающим у Заказчика в связи с использованием Услуг в соответствии с Регламентом работы специалистов Исполнителя (Приложение №4).

2.1.3. Предоставить Заказчику логин (ClientID) и пароль для доступа к БС;

2.1.4. Вести учет потребления и оплаты Услуг Заказчиком с помощью своих учетных приборов.;

2.1.5. Вести Лицевой счет Заказчика, на котором своевременно отражать поступления и списания средств в оплату Услуг.;

2.1.6. Своевременно предупреждать Заказчика об изменениях в стоимости Услуг и правилах использования Услуг, публикуя соответствующую информацию на сайтах Исполнителя(my.hostport.ru, hostport.ru, \*.hostport.ru, в дальнейшем сайты Исполнителя) или доводя ее до Заказчика электронным письмом, на выбор Исполнителя. В случае несогласия с новой редакцией документов Заказчик может расторгнуть Договор в соответствии с п. 11.3.;

2.1.7. В соответствии с Политикой конфиденциальности (Приложение №1) сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при регистрации в БС, а также содержание частных сообщений электронной почты и тикеты службы поддержки, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящим Договором.;

2.1.8. Оформлять акты выполненных работ для Заказчиков – юридических лиц. Предоставление оригиналов актов, актов сверки или иных документов осуществляется одним из следующих путей:

- Путём отправки Заказчиком курьера в офис к Исполнителю за предварительно согласованным пакетом документов, через тикет службы поддержки;
- Путём отправки Исполнителем пакета документов почтовым отправлением в адрес Заказчика, запрошенных через личный кабинет Заказчика на сайте my.hostport.ru.

2.1.9 Заказчик юридическое лицо самостоятельно выбирает период доставки корреспонденции, о чем уведомляет Исполнителя письменно, через запрос в личном кабинете.

2.1.10 При отправке пакетов документов Исполнитель придерживается следующего регламента доставки корреспонденции:

- пакет закрывающих документов отправляется простой почтой бесплатно 1 раз в квартал, в течении 10 дней по окончании расчетного периода, стоимость отправки одного пакета документов - 100 рублей, при запросе через личный кабинет в БС;
- пакет закрывающих документов отправляется простой почтой 1 раз в месяц, в течении 10 дней по окончании расчетного периода, стоимость отправки одного пакета документов - 200 рублей, при запросе через личный кабинет в БС;
- пакет закрывающих документов отправляется бесплатно курьерской службой или простой почтой 1 раз в месяц, в течении 10 дней по окончании расчетного периода, в случае если сумма оказанных услуг за расчетный период превышает 100000 рублей.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. До момента акцепта (принятия условий) настоящего Договора внимательно ознакомиться с настоящим Договором и его Приложениями. Акцептом (принятием условий) настоящего Договора Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящим Договором, Приложениями к настоящему договору, что ему понятны все условия, содержащиеся в настоящем Договоре и Приложениях к нему.

2.2.2. Выполнять все требования, изложенные в настоящем Договоре и Приложениях к нему в течение всего срока действия настоящего Договора.

2.2.3. Зарегистрироваться в БС Исполнителя.

2.2.4. Принять Услуги, предоставляемые Исполнителем.

2.2.5. Следить самостоятельно, за состоянием и своевременным пополнением своего Личного счета (далее - Счета), на котором учитывается вся информация о потребленных Услугах и платежах и своевременно производить оплату предоставляемых Услуг авансовым платежом, без дополнительного напоминания Исполнителем.

2.2.6. Читать и принимать к сведению информацию об изменениях в настоящем Договоре, Приложениях к настоящему Договору, а также других технологических и организационных изменениях, публикуемую на сайтах Исполнителя и рассылаемую по e-mail Исполнителем или через тикет оповещения.

2.2.7. Направлять в адрес Исполнителя, полученный от него и подписанный со своей стороны экземпляр Акта выполненных работ, в срок, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения Акта. При наличии возражений по Акту Заказчик обязуется сообщить о них Исполнителю заказным письмом, в срок, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления Исполнителем по электронной почте письма с текстом Акта выполненных работ. Если мотивированные возражения по Акту не поступили в адрес Исполнителя в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления Исполнителю по электронной почте Акта выполненных работ, Услуги, оказанные Заказчику Исполнителем, считаются принятыми Заказчиком.

### **3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость Услуг по Договору определяется тарифными планами, размещенными на сайтах Исполнителя и в БС, доступными по ссылкам <https://hostport.ru/> и <https://my.hostport.ru/billmgr>. Стоимость услуг фиксируется в счетах на оплату и Актах выполненных работ.

3.2. Оплата за все Услуги, предоставляемые Заказчику, осуществляется в рублях авансовым платежом на расчетный счет Исполнителя.

На основании п.2 статьи 346.11 гл.26.2 НК РФ НДС не облагается, счета-фактуры не выставляются.

Минимальный размер предоплаты и перечень заказываемых услуг устанавливается в БС Исполнителя.

3.3. Исполнитель в соответствии с действующими тарифными планами учитывает информацию о потребленных Услугах на основании расчетов собственной БС Исполнителя, а также платежей Заказчика на его Личном Счете. Исполнитель обеспечивает Заказчику доступ к информации о его Счете.

3.4. При полном исчерпании средств на Счете Исполнителя имеет право приостановить предоставление Услуг Заказчику или удалить их.

- 3.5. Заказчик несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Исполнителя, с момента опубликования новых реквизитов в соответствующем разделе БС Заказчик самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
- 3.6. Платежные документы оформляются с обязательной ссылкой на номер счета Заказчика в соответствии с указаниями в БС.
- 3.7. Факт оплаты Услуг считается подтвержденным после поступления сведений из Банка о зачислении денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 3.8. За каждый инцидент, определённый Исполнителем, как факт нарушения правил и норм пользования Услугами, изложенных в настоящем договоре, его Приложениях и Дополнениях, на Заказчика налагается штраф в размере 5000 (Пяти тысяч) рублей. Штраф подлежит уплате во всех случаях, включая те, в которых Заказчик не знал, что подобные действия запрещены, действия, приведшие к нарушению, были проведены третьими лицами без ведома Заказчика, Заказчик предпринял все действия по недопущению подобных нарушений в будущем.
- 3.10 При отказе от использования Услуги по инициативе Заказчика, при условии отсутствия нарушений со стороны Исполнителя, установленного SLA (Приложение №3), возврат денежных средств не предусматривается.

#### **4. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОСТУПА К УСЛУГЕ**

- 4.1. Исполнитель может прекратить предоставление Услуг Заказчику, либо прекратить договорные отношения с Заказчиком в одностороннем порядке, с одновременной отправкой письменного или электронного уведомления, в части Услуг или любой дополнительной Услуге в рамках основной Услуги в случае, если Заказчик вовлечен в действия, нарушающие правила и нормы пользования Услугой, изложенные в настоящем Договоре, его Приложениях и Дополнениях, а также в нарушении законодательства РФ или официальному запросу иного государства.
- 4.2. При нарушении Заказчиком Правил использования услуг (Приложение №2) Исполнитель имеет право прекратить предоставление Услуг направив Исполнителю соответствующее уведомление через тикет поддержки или электронным сообщением.
- 4.3. В случае досрочного прекращения предоставления Услуг в соответствии с настоящим Договором производится возврат денежных средств за вычетом сумм по оплате Услуг, которыми Заказчик воспользовался с момента заключения договора, а также банковской комиссии при получении/возврате средств. Если данное прекращение Услуг не связано с нарушением Заказчиком Правил использования услуг (Приложение №2), а также с нарушением законодательства РФ или любой другой страны.
- 4.4. При прекращении предоставления Услуг Исполнитель не несет ответственности за извещение или не извещение любых третьих сторон о лишении Заказчика доступа и за возможные последствия, возникшие в результате такого предупреждения или его отсутствия.
- 4.5. В случае если Заказчик не произвел своевременную оплату Услуг по настоящему договору, Исполнитель приостанавливает оказание Услуг Заказчиком на срок не более 3 (Трех) дней. По истечении 3 (Трех) дней с момента приостановления оказания Услуг, в случае если Заказчик не продлит приостановленную услугу, Исполнитель удаляет приостановленную Услугу Заказчика, без предупреждения и возможности

восстановления данных Заказчика. С момента приостановления Услуг по настоящему Договору в связи с неоплатой (неполной оплатой) их стоимости и до момента удаления услуги Заказчика, либо возобновления предоставления Услуг, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю сумму равную, стоимости оказания Услуг за аналогичный период.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

5.1. Исполнитель, соблюдая соглашение об уровне сервиса (SLA - Приложение №3), не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность предоставления Услуг, и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления Услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Исполнитель обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Заказчика.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного). Исполнитель отвечает за ущерб, причиненный Заказчику, в результате использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного), только если доказана вина Исполнителя, в размере, пропорционально доле абонентской платы за период простоя, за вычетом сумм банковской комиссии при получении/возврате средств.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к Услугам.

5.4. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или Услуги Исполнителя.

5.5. Исполнитель не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о лишении Заказчика доступа и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения.

5.6. Заказчик соглашается освобождать Исполнителя от ответственности по искам третьих лиц, подписавших Договоры с Заказчиком на оказание Услуг, которые частично или полностью оказываются Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя.

5.7. Исполнитель, ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Заказчиком за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается: потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.

5.8. В случае, если какой-либо пункт данного Договора окажется не подлежащим буквальному исполнению, он толкуется в соответствии с действующим Законодательством с учетом первоначальных интересов Сторон, при этом оставшаяся часть Договора продолжает действовать в полной мере. Неисполнение со стороны Исполнителя какого-либо пункта настоящего Договора не означает отказ от исполнения этого пункта.

5.9. В случае возникновения неурегулированных претензий между Сторонами, каждая из них может защищать свои нарушенные права в порядке, установленном Законодательством РФ.

## **6. ДЕЙСТВИЕ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после его заключения. К таким обстоятельствам, в частности, относятся: аварии, повлекшие за собой нарушение целостности сети Исполнителя; отключение электропитания активного оборудования сети Исполнителя; стихийные бедствия; природные и промышленные катастрофы; террористические акты; военные действия; гражданские беспорядки; принятие органами государственной власти или органами местного самоуправления актов, содержащих запреты или ограничения в отношении деятельности Сторон по настоящему Договору; иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены и делают невозможным исполнение обязательств Сторон по Договору.

6.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору, срок выполнения Сторонами таких обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 (шестидесяти) календарных дней. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более указанного срока, либо, когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, Стороны обязуются обсудить возможности альтернативных способов исполнения настоящего Договора или его прекращения без возмещения убытков. При этом Исполнитель обязуется возвратить Заказчику неиспользованные по Договору денежные средства.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

7.1. Стороны обязуются без обоюдного согласия не передавать (не разглашать) третьим лицам коммерческую и организационно-технологическую информацию, составляющую тайну для любой из Сторон (далее - «Конфиденциальная информация») в случаях, если:

7.1.1. К такой информации нет свободного доступа на законном основании;

7.1.2. Такая информация имеет действительную или потенциальную ценность в силу её неизвестности третьим лицам.

7.2. Сторона, в силу Договора, овладевшая такой информацией, принимает надлежащие меры к обеспечению её конфиденциальности.

7.3. Конфиденциальная информация подлежит охране в течение всего срока действия Договора.

7.4. В случае, если Заказчик является физическим лицом, 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, а именно: Ф.И.О., паспортные данные, адрес места регистрации/нахождения, номер телефона/факса, адрес электронной почты.

7.5. Исполнитель вправе производить обработку указанных персональных данных в целях обеспечения действия настоящего Договора, в том числе обеспечения информационно-справочного обслуживания Заказчика. Под обработкой персональных данных понимается действия, связанные с персональными данными, а именно: сбор, хранение, систематизация, накопление, уточнение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение.

7.6. Фактом принятия условий настоящего Договора Заказчик выражает свое согласие на хранение и обработку персональных данных Исполнителем в целях исполнения Договора.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СПОРОВ**

8.1. Претензии Заказчика по предоставляемым Услугам принимаются и рассматриваются Заказчиком только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим Законодательством РФ.

8.2. При не достижении согласия между Сторонами на переговорах, спор, вытекающий из настоящего Договора, подлежит рассмотрению в Арбитражном суде (если Заказчик является юридическое лицо), либо в суде общей юрисдикции по месту нахождения Исполнителя (если Заказчик является физическое лицо).

8.3. Для решения технических вопросов при определении вины Заказчика в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Исполнитель вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Заказчика, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы и все понесенные расходы Исполнителя из-за неправомерных действий Заказчика.

## **9. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Настоящим Договором Стороны установили, что действия Заказчика (его доверенного лица) произведенные в БС соответственно изменяют права и обязанности Сторон и условия, установленные настоящим Договором. До момента предоставления Заказчиком сведений об изменении доверенного лица, имеющего право на действия в БС, указанное лицо признается надлежащим представителем Заказчика. Информация из БС в письменном виде, заверенная Исполнителем, является надлежащим доказательством изменений условий Договора.

9.2. Исполнитель имеет право раскрывать сведения об Заказчике только в соответствии с Законодательством РФ и настоящим Договором.

9.3. В случае предъявления претензий по информационному содержанию ресурса Заказчика, последний дает согласие на раскрытие Исполнителем персональных данных Заказчика третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Заказчиком и третьим лицом.

9.4. Исполнитель вправе изменять условия настоящего Договора в одностороннем порядке. Датой вступления в силу изменений является дата их опубликования на сайтах Исполнителя. Заказчик в этом случае вправе расторгнуть настоящий Договор. В случае отсутствия письменного уведомления от Заказчика в 10-дневный (десятидневный) срок, изменения считаются принятыми Заказчиком.

9.6. Настоящий Договор является публичным договором на основании ст. 426 ГК РФ, условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех Заказчиков, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий Заказчиков.

## **10. МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА. СРОК ЕГО ДЕЙСТВИЯ.**

10.1. Договор вступает в силу с момента принятия его условий Заказчиком (акцепта оферты), в порядке, установленном настоящим Договором, и действует до окончания календарного года.

10.2. Срок действия Договора автоматически продлевается на следующий год, если ни одна из Сторон не заявила о намерение прекращения предоставления Услуг не менее чем за 30 (тридцать) дней до окончания календарного года в письменном виде.

10.3. Автоматическое продление срока действия Договора устанавливается бессрочно.

10.4. Настоящий Договор распространяет свое действие на отношения Сторон с момента регистрации Заказчика в БС.

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

11.1. Исполнитель может периодически изменять настоящий Договор, его Приложения и Дополнения, действующие тарифы, вводить новые Приложения и Дополнения к настоящему Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на официальных сайтах Исполнителя. Продолжение пользования Услугой будет рассматриваться как согласие с внесенными изменениями и дополнениями.

11.2. Договор, может быть, расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

11.3. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг Заказчика (в том числе при несогласии с новой редакцией договора), при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных расходов на момент расторжения.

11.4. В случае досрочного прекращения предоставления Услуг Заказчику, по его заявлению производится возврат неиспользованных денежных средств, кроме случаев, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему. При этом возврат средств производится только в безналичном порядке. Денежные средства возвращаются с помощью той же платёжной системы, с помощью которой производилась оплата. В случае отсутствия такой возможности, либо в случае, если такой способ представляется Сторонам или одной из Сторон неподходящим, способ возврата денежных средств определяется по договорённости сторон. Перечисление возвращаемых средств третьему лицу по просьбе Заказчика не производится. Возврат средств происходит с учетом комиссии той системы через которую возвращаться средства.

11.6. При расторжении договора в случае наличия фактов нарушения Заказчиком условий Регламента, Исполнитель не производит возврат суммы денежных средств, уплаченных Заказчиком за оказание Услуг, по настоящему Договору.

11.7. Заявление на возврат неиспользованных денежных средств оформляется в соответствии с Образцом, опубликованном на сайтах Исполнителя. К заявлению необходимо приложить копию паспорта Заявителя (если Заявитель – физическое лицо), или документа, на основании которого действует Заявитель (если Заявитель – юридическое лицо).

11.8. Возврату подлежит вся сумма неиспользованных денежных средств, за исключением средств, связанных с операционными издержками на обработку процедуры возврата (комиссии платежных систем).

11.9. Максимальный срок возврата средств после подачи клиентом всех необходимых документов - 10 рабочих дней.

11.11. По всем вопросам, неурегулированным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим Законодательством РФ.

## **12. Исполнитель**

**ООО "Артико"**

**ИНН 1840041597**

**КПП 184001001**

**ОГРН 1151840007142**

**БАНК ПАО "Быстробанк"**

**р/с 40702810800000902381**

**к/с 30101810200000000814**

**БИК 049401814**

### **Почтовый и юридический адрес:**

426065, г.Ижевск, ул.Петрова, 33Б-220

**e-mail:** info@hostport.ru

**веб-сайт:** hostport.ru

Директор Загайнов Константин Александрович

# Политика конфиденциальности

Приложение №1  
к договору.

Политика ООО «Артико» в отношении обработки и обеспечения защиты персональных данных (политика конфиденциальности)  
Редакция от 22.10.2019 года.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика проводится ООО «Артико» (далее – «Исполнитель») в отношении обработки и обеспечения защиты персональных данных физических лиц (субъектов персональных данных) на основании статьи 24 Конституции РФ и Федерального закона N 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Политика применяется в отношении всех персональных данных (субъектов), которые могут быть получены Исполнителем в процессе деятельности, в том числе клиентов Исполнителем.

1.3. Цель Политики заключается в доведении до лиц, предоставляющих свои персональные данные, необходимой информации, позволяющей оценить, какие персональные данные и с какими целями обрабатываются Исполнителем, какие методы обеспечения их безопасности реализуются.

1.4. Политика обеспечивает защиту прав и свобод субъектов при обработке их персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, а также устанавливает ответственность лиц, имеющих доступ к персональным данным, за невыполнение требований, регулирующих обработку и защиту персональных данных.

1.5. Заказчики, используя сервисы и услуги Исполнителя, сообщив Исполнителю свои персональные данные, в том числе при посредничестве третьих лиц, признают своё согласие на обработку персональных данных в соответствии с настоящей Политикой.

1.6. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных действующим законодательством.

1.7. Настоящая Политика может быть изменена Исполнителем.

## 2. Понятие и состав персональных данных

2.1. В целях настоящей Политики под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному физическому лицу (субъекту персональных данных).

2.2. В зависимости от субъекта персональных данных, Исполнитель для осуществления своей деятельности и для выполнения своих обязательств может обрабатывать персональные данные следующих категорий субъектов:

- персональные данные работника Исполнителем – информация, необходимая Исполнителю в связи с трудовыми отношениями и касающиеся конкретного работника.
- данные Заказчика – информация, необходимая Исполнителем для выполнения своих обязательств в рамках договорных отношений с Заказчиком и для выполнения требований законодательства Российской Федерации.
- персональные данные Клиента, предоставленные при регистрации на сайтах <https://hostport.ru>, <https://my.hostport.ru> в том числе при осуществлении Заказчиком Заказов.

### **3. Основания и цели обработки персональных данных**

3.1. Исполнитель обрабатывает персональные данные для осуществления своей деятельности, в том числе оказания Заказчикам услуг. Исполнитель вправе:

- осуществлять возложенные на Исполнителя законодательством Российской Федерации функции в соответствии с ФЗ «О Персональных данных» и иными законами и нормативными правовыми актами РФ, а также Уставом и нормативными актами Исполнителя;
- Исполнитель собирает и хранит персональные данные Заказчика, необходимые для оказания услуг, исполнения соглашений и договоров, исполнения обязательств перед Заказчиком.

3.2. Исполнитель может использовать персональные данные Заказчика в следующих целях:

- идентификация Заказчика в рамках договоров;
- связь с Заказчиком в случае необходимости, в том числе направление предложений, уведомлений, информации и запросов, как связанных, так и не связанных с оказанием услуг, а также – обработка заявлений, запросов и заявок Заказчика;
- улучшение качества услуг, оказываемых Компанией.
- для оказания услуг Заказчику третьими лицами, через Исполнителя (например, регистрация доменов на имя Заказчика, через Исполнителя у официального регистратора. Последнему необходимо предоставлять персональные данные Заказчика)

### **4. Сроки обработки персональных данных**

4.1. Сроки обработки персональных данных определяются исходя из целей обработки в информационных системах Исполнителем, в соответствии со сроком действия договора, соглашения с субъектом персональных данных.

## **5. Круг лиц, допущенных к обработке персональных данных**

5.1. Для достижения целей статьи 3 настоящей Политики к обработке персональных данных допущены только те сотрудники Исполнителя, на которых возложена такая обязанность в соответствии с их служебными (трудовыми) обязанностями. Доступ других сотрудников может быть предоставлен только в предусмотренных законом случаях. Исполнитель требует от своих сотрудников соблюдения конфиденциальности и обеспечения безопасности персональных данных, при их обработке.

5.2. Исполнитель вправе передать персональные данные третьим лицам в следующих случаях:

- Субъект персональных данных явно выразил свое согласие на такие действия;
- Передача предусмотрена российским или иным применимым законодательством в рамках установленной законодательством процедуры.
- Передача данных необходима для полноценного оказания услуг Заказчику.

При этом к приобретателю переходят все обязательства по соблюдению условий настоящей Политики применительно к полученным им данным.

## **6. Методы обработки персональных данных**

6.1. В процессе предоставления услуг, при осуществлении внутривозвратной деятельности Исполнитель использует автоматизированную и неавтоматизированную обработку персональных данных.

## **7. Реализация защиты персональных данных**

7.1. Деятельность Исполнителя по обработке персональных данных в информационных системах неразрывно связана с защитой Исполнителя конфиденциальности полученной информации. Все работники Исполнителя обязаны обеспечивать конфиденциальность персональных данных, а также об иных сведениях, установленных Исполнителем, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

7.2. Безопасность персональных данных при их обработке в информационных системах Исполнителя обеспечивается с помощью системы защиты информации.

7.3. Обмен персональными данными при их обработке в информационных системах осуществляется по каналам связи, защищенным техническими средствами защиты информации.

7.4. При обработке персональных данных в информационных системах Исполнителя обеспечиваются:

- проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передача их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным;

- недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;
- возможность незамедлительного восстановления персональных данных, модифицированных и уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- постоянный контроль уровня защищенности персональных данных.

# Правила использования

Приложение №2  
к договору

Правила использования услуг  
Редакция от 22.10.2019 года.

Настоящее приложение является неотъемлемой частью Договора и описывает основные правила использования услуг, предоставляемых Исполнителем Заказчику.

## **1. Основные положения**

- 1.1. Нарушение Правил использования услуг строго запрещено.
- 1.2. В случае их нарушения, за исключением пункта 2.28, в соответствии с пунктом 4.2 договора доступ к услугам будет немедленно приостановлен.
- 1.3. В случае неоднократного нарушения данных правил, в соответствии с пунктом 3.8 договора, к Заказчику будут применены штрафные санкции в размере 5000 (Пяти тысяч) рублей за каждое подтвержденное Исполнителем нарушение.
- 1.4. Предоставляемые Услуги не являются "абузоустойчивыми".
- 1.5. Запрещены любые активности, действия, бездействия, которые прямо или косвенно, могут причинить материальный либо репутационный ущерб компании Исполнителя;
- 1.6. Услуги предоставляются в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации. В отдельных случаях, если страна предоставления услуги отличается от Российской Федерации, услуги предоставляются в соответствии с Законодательством Евросоюза и конкретной страны в которой предоставляется Услуга.

## **2. В рамках услуг запрещено:**

- 2.1. Осуществление любого умышленного email spam (как исходящий, так и входящий);
- 2.2. Использование как открытого, публичного email релея;
- 2.3. Размещение и использование вирусов, эксплоитов, ботнетов а также редиректы на сайты, содержащие вирусы и эксплоиты;
- 2.4. Размещение детской порнографии, инцеста, порно с участием животных, а также сайтов с моделями, выглядящими моложе 18 лет;
- 2.5. Размещение сайтов с контентом 18+ и интим-услугами;
- 2.6. Размещение фишинг сайтов, сайтов с призывами к кражам и мошенничеству;
- 2.7. Размещение сайтов, описывающих способы суицида, группы смерти и подобный контент, а также редиректы на такие сайты;
- 2.8. Размещение мошеннические сайты, а также редиректы на такие сайты;
- 2.9. Размещение информации касательно кардинга и всем, что с этим связано;
- 2.10. Сканирование сетей или портов, брутфорс, поиск уязвимостей и прочие подобные активности. Возможно индивидуальное изменение данной политики по согласованию с администрацией;

- 2.11. Взлом правительственных, коммерческих и некоммерческих организаций и органов исполнительной власти;
- 2.12. Любые активности, которые могут привести к блэклистингу IP (SpamHaus, StopForumSpam, SpamCop, Blocklist, антивирусные базы и любые другие черные списки);
- 2.13. Проведение "тестовых" DDoS и прочих атак на свой сервер, которые могут создать проблемы другим клиентам.
- 2.14. Организация DDoS атак с арендованных серверов;
- 2.15. Размещение стрессеров в любом виде;
- 2.16. Размещение онлайн аптек с нелегальной фармацевтикой;
- 2.17. Продажа спайсов, курительных смесей и прочих наркотических и психотропных веществ;
- 2.20. TOR\I2P exit nodes;
- 2.22. Майнинг криптовалют;
- 2.23. Проксирование/туннелирование сайтов, серверов, сервисов за пределы сети Исполнителя (IP транзит);
- 2.24. Использование виртуальных серверов для Anti-DDoS защиты сторонних проектов (не размещенных на наших серверах) путем проксирования/туннелирования трафика за пределы сети Исполнителя (Защищенный IP транзит);
- 2.25. Добавлять и использовать не принадлежащие вам IP адреса.
- 2.26. Размещение трафогенерирующих скриптов, сайтов и других ресурсов (аудио/видео-стриминг, файловые хранилища и так далее);
- 2.27. Нагружать ресурсы более чем на 75% на постоянной основе. Речь идет о ресурсоемкие приложения которые работают на максимальной нагрузке 24/7/365.
- 2.28. При обнаружении активностей, описанных в пункте 2.27 будут приняты следующие меры:
  - уведомление клиента тикете поддержки, с ожиданием устранения нарушения в течении 24 часов;
  - при игнорировании уведомления - принудительная блокировка и штраф согласно п.1.3 настоящего приложения.

# Соглашения об уровне сервиса (SLA)

Приложение №3  
к договору публичной оферты.

Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)  
Редакция от 12.12.2019 года.

Соглашение об уровне предоставляемого услуги (SLA - Service Level Agreement) действует для Заказчиков, принявших условия Публичной оферты(прил. 1), оформивших заказ на услуги Исполнителя и оплативших их.

## 1. Термины и определения

- 1.1. Плановые технические работы – любые технические работы на любых элементах систем, штатно запланированные Исполнителем.
- 1.2. Внеплановые технические работы - любые технические работы на любых элементах систем, не запланированные Исполнителем.
- 1.3. Аварийные технические работы - любые технические работы на любых элементах систем, проводимые Исполнителем при наступлении аварийных событий.

## 2. Сеть

- 2.1. Исполнитель гарантирует доступность сетевых соединений на уровне 99,7% времени в год, за исключением планового и внепланового технического обслуживания.

## 3. Оборудование

- 3.1. Исполнитель гарантирует бесперебойное функционирование всех элементов вычислительного кластера, системы хранения данных, и сетевого оборудования на уровне 99,7% времени в год, за исключением планового и внепланового технического обслуживания.

## 4. Технические работы

- 4.1. Во время проведения плановых, внеплановых, аварийных технических работ возможно, но не обязательно, ограничение доступности услуг.
- 4.2. При проведении работ, Исполнитель сообщает Заказчику об этом в следующие сроки:
  - 4.2.1. Плановые технические работы - минимум за 24 часа до начала работ.
  - 4.2.2. Внеплановые технические работы – минимум за 6 часов до начала работ.
  - 4.2.3. Аварийные технические работы – по факту наступления аварийного события.
  - 4.2.4. Расширение технологического окна – по факту расширения технологического окна.
- 4.3. Сообщение о проведении работ и о сроках проведения таких работ сообщается в БС через личный кабинет Заказчика.

4.4. Для плановых технических работ установлены технологические окна (период запланированной возможной недоступности услуги) в каждый второй и четвертый вторник календарного месяца, с 6:00 до 8:00 по Московскому времени (6:00 – 8:00 MSK). Технологическое окно может быть расширено неоднократно и на любой временной срок, если того требует ситуация и состояние элементов систем, в отношении которых выполняются плановые технические работы.

4.5. Исполнитель оставляет за собой право без предупреждения выполнять любые работы в отношении услуг Заказчика, в том числе миграцию или перезагрузку сервера в аварийных ситуациях и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов Заказчика.

## **5. Зоны ответственности**

### **5.1. Зона ответственности Исполнителя**

5.1.1. Гарантии бесперебойного функционирования распространяются только на зону ответственности Исполнителя, а именно:

5.1.1.1. Узел связи Исполнителя;

5.1.1.2. Дата Центр Исполнителя;

5.1.1.3. Арендованные Исполнителем и/или принадлежащие ему внешние каналы связи вплоть до интерфейсов узлов других поставщиков услуг связи, непосредственно соединенных с оборудованием Исполнителя;

5.1.1.4. Серверное, телекоммуникационное оборудование, системы хранения данных принадлежащее Исполнителю или арендованное Исполнителем.

5.1.1.5. Программное обеспечение, используемое Исполнителем для оказания услуг.

### **5.2. Зона ответственности Заказчика**

5.2.1. К зоне ответственности Заказчика относятся все остальные элементы предоставленной Исполнителем конечной услуги:

5.2.1.1. Установка, настройка, эксплуатация программного обеспечения в рамках предоставляемой услуги;

5.2.1.2. Обеспечение информационной безопасности в рамках предоставляемой услуги;

5.2.1.3. Обеспечение бесперебойности работы услуг, в рамках своей зоны ответственности при условии того что Исполнитель не может повлиять на обеспечение бесперебойности работы в силу ограниченного доступа к внутренним элементам предоставляемой Заказчику услуги.

### **5.3. Ограничение ответственности Исполнителя**

5.3.1. В силу того что Исполнитель не является специализированным поставщиком услуг защиты или предотвращения DDoS атак, услуги фильтрации трафика предоставляются по принципу «как есть».

5.3.2. Исполнитель не гарантирует 100% защиту от DDoS атак но в тоже время гарантирует принятие всех возможных (в рамках компетенций и договорных отношений с поставщиками элементов защиты от DDoS атак) и разумных мер для сохранения работоспособности услуг.

5.3.3. Случаи DDoS атак не относятся к зоне ответственности Исполнителя. В случае проведения DDoS атаки на услугу Заказчика, если данная атака существенно влияет на зону ответственности Исполнителя, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать атакуемую услугу до момента завершения атаки.

5.3.4. Исполнитель осуществляет (но не гарантируется) технологическое резервное копирование данных в рамках своей зоны ответственности на случай возникновения аварийных событий и восстановления работоспособности услуг после инфраструктурных сбоев.

5.3.5. Периодичность технологического резервного копирования определяется Исполнителем самостоятельно, не является публичной услугой и ни при каких обстоятельствах не согласовывается с Заказчиком.

5.3.6. Количество хранимых технологических резервных копий определяется Исполнителем самостоятельно, не является публичной услугой и ни при каких обстоятельствах не согласовывается с Заказчиком.

5.3.7. Технологические резервные копии доступны для восстановления в ручном режиме по запросу Заказчика исключительно на платной основе. Стоимость разового восстановления услуги Заказчика из технологической резервной копии – 1000 (Одна тысяча) рублей. Восстановление из технологической резервной копии доступно только строго по предоплате.

5.3.8. Технологическая резервная копия не может быть выдана Заказчику по запросу без процедуры восстановления из технологической резервной копии в соответствии с пунктом 5.3.7 настоящего Соглашения. Данное ограничение обусловлено техническими особенностями процедуры технологического резервного копирования.

5.3.9. Технологическая резервная копия хранится у Исполнителя весь срок действия заказанной Заказчиком услуги. Восстановление данных из технологической копии не гарантируется после удаления не оплаченной услуги.

5.3.10. Региональная недоступность IP адресов из-за блокировки провайдерами, органами местного самоуправления или государственными структурами не является нарушением настоящего Соглашения.

## **6. Время недоступности услуги**

6.1. Под временем недоступности услуги понимается фактически подтвержденное Исполнителем время, в рамках которого Заказчик не мог использовать услугу.

6.2. При определении времени недоступности услуги Исполнителем принимает во внимание показание внешних систем мониторинга.

6.3. Внешние системы мониторинга, показания которых принимаются во внимание:

6.3.1. Сервис <https://host-tracker.com>

6.3.2. Сервис <https://uptimerobot.com>

6.3.3. Сервис <https://ping-admin.ru>

6.4. Показания любых систем мониторинга во время осуществления DDoS атак во внимание не принимаются в силу того, являются не достоверными. Технически в момент атаки система фильтрации трафика начинает работать в режиме усиленной фильтрации и блокирует доступ к защищаемому ресурсу для всех

«роботов», в том числе и «роботов» систем мониторинга. В этом случае во внимание принимается только визуальная доступность услуги.

## **7. Компенсация и порядок компенсации**

7.1. Компенсация – нематериальное возмещение времени недоступности услуги вызванной аварийной ситуацией в зоне ответственности Исполнителя и им подтвержденной.

7.2. Компенсация начисляется по формуле: 1 полный час недоступности услуги = 1 сутки дополнительного использования услугой.

7.3. Размер компенсации не может больше чем 30 (тридцать) календарных дней.

7.4. Компенсация в денежном выражении не предусмотрена и не начисляется.

7.5. Условия, определенные в пункте 4.5 настоящего Соглашения, являются штатными и не попадают под компенсацию.

7.6. В случае отказа от услуги, вызванной аварийной ситуацией, срок компенсации в расчетах не учитывается.

7.7. Получение компенсации возможно строго по обращению Заказчика в БС Исполнителя.

7.8. Обращения за компенсацией возможно в течении 3 (трех) дней с момента наступления аварийного события.

7.9. Компенсация начисляется в течении 7 (семи) дней после получения Исполнителем запроса на компенсацию.

# Регламент работы техподдержки

Приложение №4  
к договору.

Регламент работы технической поддержки  
Редакция от 10.10.2019 года.

## 1. Термины и определения

1.1. Регламент работы – правила работы сотрудников Исполнителя с Заказчиками в рамках настоящего договора публичной оферты.

1.2. Сотрудник Исполнителя – специалист, выполняющий работы в рамках своих компетенций для исполнения обязательств Исполнителя по договору публичной оферты.

1.3. Техническая поддержка – комплекс работ по оказанию сопровождения приобретенной Заказчиком услуги в рамках настоящего Регламента.

1.4. Платное администрирование - комплекс работ по оказанию сопровождения приобретенной Заказчиком услуги за рамками настоящего Регламента, выполняемые сотрудниками Исполнителя на платной основе.

1.5. График работы технической поддержки – установленное Исполнителем время, в рамках которого специалисты технической поддержки осуществляют работы и оказывают консультации Заказчику в рамках заказанной им услуги. Техническая поддержка оказывается с рабочее время, с понедельника по пятницу, с 09 до 19 по Московскому времени. В остальное время ответ возможен, но не обязателен.

1.6. Запрос в техническую поддержку – обращение Заказчика, созданное в Центре поддержки БС Исполнителя.

1.7. Время реакции на запрос – время, за которое специалист Исполнителя обязан принять в работу запрос и предоставить Заказчику осмысленный ответ на запрос.

## 2. Общие положения

2.1. Техническая поддержка по продуктам и услугам Исполнителя оказывается Заказчику в соответствии с Соглашением об уровне сервиса.

2.2. Бесплатная техническая поддержка не предоставляется, за исключением:

2.2.1. Доменные имена – помощь с настройкой DNS записей на NS серверах Заказчика.

2.2.2. Общие аварийные инфраструктурные вопросы – бесплатно, 24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

2.3. Если работы выходят за рамки бесплатной технической поддержки, то данные работы автоматически относятся к платному администрированию.

2.4. Стоимость платного администрирования – 1300 (Одна тысяча триста) рублей за 1 (один) час работы специалиста Исполнителя.

2.5. О необходимости проведения работ в рамках платного администрирования, Исполнитель уведомляет Заказчика в запросе, который было причиной обращения за поддержкой. После получения одобрения на проведение работ, а

также 100% (сто процентов) предоплаты за работы, специалист приступает к ее выполнению.

2.6. Работы в рамках платного администрирования выполняются только и строго по согласованной с Заказчиком предоплате и строго по утвержденному Заказчиком Техническому Заданию.

2.7. Исполнитель не гарантирует 100% (сто процентов) положительного решения вопроса заказчика.

### **3. Ограничение ответственности**

3.1. Бесплатная техническая поддержка оказывается только в рамках зоны ответственности Исполнителя, определенной пунктом 5.1 Соглашения об уровне сервиса(SLA).

3.2. Ограничение ответственности Исполнителя определено пунктом 5.3 Соглашения об уровне сервиса (SLA).

# Правила возврата ДС

Приложение №5  
К договору публичной оферты.

Правила возврата Денежных Средств  
Редакция от 01.02.2020 года.

## 1. Термины и определения

1.1. Баланс личного кабинета – сумма доступных к использованию денежных средств на лицевые счета Заказчика в БС Исполнителя.

1.2. Тестовый период – 14(Четырнадцать) календарных дней. Тестовый период не распространяется на тарифные планы, в описании которых на сайте компании явно указано отсутствие тестового периода. При заказе тарифного плана из БС, описание тарифного плана не учитывается, ограничения тарифного плана указываются только и строго на сайте компании. Тестовый период может быть изменен Исполнителем, на усмотрение Исполнителя. Информация о тестовом периоде того или иного тарифного плана доступна на сайтах компании. Тестовый период для тарифного плана для одного Заказчика может быть применен только единожды

## 2. Общие положения

2.1. Исполнитель, работая в соответствии с действующими законодательствами Российской Федерации и Европейского союза, обязуется произвести возврат денежных средств Заказчику в случаях, перечисленных в настоящих правилах.

2.2. Возврат денежных средств возможен только и строго по заявлению Заказчика, без нарушений условий договора и его приложения Заказчиком.

2.3. Возврату подлежат вся сумма неиспользованные денежные средства, находящиеся на балансе личного кабинета в БС Исполнителя.

2.4. При досрочном прекращении действия заказанной услуги по инициативе Заказчика, при учете отсутствия со стороны Исполнителя нарушения Соглашения об уровне сервиса (SLA), перерасчет за услугу не производится и денежные средства на баланс не возвращаются.

## 3. Идентификация Заказчика

3.1. При возврате денежных средств идентификация Заказчика обязательна. Возврат денежных средств анонимным Заказчикам (не идентифицировавшим себя) не производится.

3.2. Под идентификацией Заказчика понимается:

3.2.1. Для физических лиц – копия паспорта, или иного документа удостоверяющего личность Заявителя.

3.2.2. Для юридических лиц – копия доверенности от имени организации, которую представляет Заявитель, паспорт или иной документ удостоверяющий личность Заявителя.

3.3. Идентификационные документы должны быть цветными, четкими, с легко читающимися надписями, не содержать следов редактирования (за исключением

водяных знаков с наименованием Исполнителя и даты предоставления документа).

#### **4. Процедура возврата денежных средств**

4.1. После получения Исполнителем всех необходимых документов, процедура возврата денежных средств выглядит следующим образом:

##### **4.1.1. При наличии активной услуги в рамках тестового периода:**

4.1.1.1. Исполнитель останавливает действующую услугу, отключает автоматическое продление и помечает услугу как «Удаляемую по окончании расчетного периода».

4.1.1.2. Исполнитель удаляет все расходы по услуге из пункта 4.1.1.1.

4.1.1.3. Исполнитель производит возврат денежных в размере и на реквизиты, указанные в заявлении на возврат.

4.1.1.4. После получения от платежной системы или банка, через которую/который осуществлялся возврат, информации об успешно произведенной операции, Исполнитель производит обнуление баланса личного кабинета.

4.1.1.5. По запросу Исполнитель предоставляет Заказчику чек или платежное поручение о списании денежных средств в рамках процедуры возврата.

##### **4.1.2. При отсутствии активной услуги или при прекращении обслуживания:**

4.1.2.1. Исполнитель производит возврат денежных в размере и на реквизиты, указанные в заявлении на возврат.

4.1.2.2. После получения от платежной системы или банка, через которую/который осуществлялся возврат, информации об успешно произведенной операции, Исполнитель производит обнуление баланса личного кабинета.

4.1.2.3. По запросу Исполнитель предоставляет Заказчику чек или платежное поручение о списании денежных средств в рамках процедуры возврата.

4.2. Обработка Исполнителем процедуры возврата денежных средств, после получения от Заказчика всех необходимых документов, производится в течении 7 (семи) рабочих дней.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за сроки зачисления денежных средств на реквизиты Заказчика, указанные в заявлении, после передачи данных о возврате в платежную систему или банк, так как данные организации работают по собственным регламентам и их деятельность не входит в зону ответственности Исполнителя.