**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА № \_\_\_\_\_  
на услуги по предоставлению ресурсов**

г. Белгород

“\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО “М+” (Далее — Исполнитель) и содержит все существенные условия оказания услуг посредством сети Интернет на сайте по адресу http://m-plus.su.

1.2. Условия настоящего договора-оферты (далее -договора) регулируется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

1.4. Акцепт — это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.) считается акцептом, согласно п. 3 ст. 438 ГК РФ.

1.5. В случае принятия изложенных ниже условий физическое или юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.6. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Исполнителем.

1.7. По желанию Заказчика, настоящий Договор и все Приложения к Договору могут быть оформлены Исполнителем в письменном виде.

1.8. Предметом настоящего договора является оказание Исполнителем одной или нескольких услуг посредством сети Интернет, выбранных Заказчиком из Перечня предоставляемых услуг и Цен на услуги на сайте http://www.m-plus.su или в личном кабинете в биллинге https://bill.m-plus.su и оформленных соответствующим образом . Выбранные услуги определены в соответствующих Приложениях к данному договору (Приложение 2, Приложение 3, Приложение 4, Приложение 5 соответственно), являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора. Вид и количество услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику по настоящему Договору, Заказчик определяет самостоятельно путем оформления соответствующих Заказов (далее -Заявок) на сайте http://www.m-plus.su или в личном кабинете в биллинге https://bill.m-plus.su в порядке, определенном настоящим Договором.

1.9. Технические свойства и особенности услуг, параметры доступности и прочие гарантии предоставляемых Заказчику услуг, не указанные в приложениях №2, №3, №4 и № 5 к настоящему Договору, определены в соответствующих Технических регламентах, опубликованных на официальном сайте Исполнителя по адресу: http://www.m-plus.su/. Заказчик гарантирует, что до подписания настоящего договора он ознакомился с указанными регламентами, принимает и выражает свое согласие со всеми изложенными в них условиями.

1.10. Конкретный перечень, объем, стоимость и срок оказания услуг согласовывается сторонами при подписании настоящего договора на основании в Заявки, оформленной Заказчиком на сайте Исполнителя http://www.m-plus.su или в личном кабинете в биллинге https://bill.m-plus.su. Заказчик в процессе исполнения договора вправе изменить перечень оказываемых услуг, оформив соответствующую Заявку на сайте http://www.m-plus.su или в личном кабинете в биллинге https://bill.m-plus.su.

1.11. Исполнитель обязуется в соответствии с условиями настоящего Договора, а также на основании Заявки Заказчика оказывать, а Заказчик своевременно оплачивать услуги.

1.12. Услуги, указанные в п. 1.1. настоящего договора, оказываются в центрах обработки данных Исполнителя, расположенных по адресу: Российская Федерация, Белгородская область, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 42 посредством передачи данных через сеть Интернет.

1.13. Исполнитель гарантирует наличие всех необходимых разрешений (лицензий) на оказание услуг.

**2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует в течение 1 года, а в части взаимных расчетов до полного исполнения Сторонами обязательств.

2.2. Если ни одна из сторон не заявила о расторжении, то договор пролонгируется на тех же условиях на следующий календарный год.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Произвести подключение Заказчика к выбранной им услуге с момента поступления на расчетный счет Исполнителя оплаты за указанные услуги.

3.1.2. Своевременно и качественно оказывать услуги, оформленные Заказчиком в Заявке, в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящим договором и приложениями к нему.

3.1.3. Предоставлять Заказчику ежемесячно акт об оказании услуг и счет-фактуру, оформленную по форме и в сроки в соответствии с действующим законодательством (ст. 168, п. 5 и 6 ст. 169 НК РФ).

3.1.4. Уведомлять Заказчика по электронной почте или путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Исполнителя не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа о проведении планово-профилактических работ на оборудовании Исполнителя (используемого для предоставления Услуг Заказчику) и по возможности проводить это обслуживание тогда, когда оно доставляет наименьшие неудобства Заказчику.

3.1.5. В случае аварии Исполнитель незамедлительно приступает к устранению неполадок и по возможности оповещает Заказчика о внеплановом отключении. Данные перерывы в обслуживании не подлежат компенсации.

3.1.6. Обрабатывать новые Заявки Заказчика на изменение перечня услуг, их объема и периода действия.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Самостоятельно привлекать третьих лиц для выполнения Услуг по настоящему Договору;

3.2.2. Обрабатывать только запросы Заказчика, связанные с оказанием услуг, перечисленных в Заявке, поступившие в Центр обслуживания пользователей ООО «М+»:

по телефону (4722) 23-10-31;

по электронной почте servicedesk@m-plus.su;

через личный кабинет Заказчика на портале https://bill.m-plus.su/.

3.2.3. В течение всего срока действия договора, в случае возникновения сомнений в достоверности или законности предоставленных Заказчиком данных, запросить дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения предоставленных. Если данные сведения не будут предоставлены Заказчиком в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента их получения, то Исполнитель вправе:

3.2.3.1.1. отклонить Заявку Заказчика на новую услугу;

3.2.3.1.2. приостановить оказание услуг Заказчику.

В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения запроса Заказчиком Исполнитель вправе расторгнуть договор.

3.2.4. Приостановить оказание услуг, в следующих случаях:

3.2.4.1.1. Предоставление услуг может создать угрозу безопасности государства, здоровью и безопасности людей;

3.2.4.1.2. Заказчик своевременно не производит платежи за предоставленные услуги или нарушает иные условия договора;

3.2.4.2. Заказчик использует или намерен использовать оборудование Исполнителя для незаконных целей или эксплуатирует его с нарушением требований безопасности;

3.2.4.3. По запросу государственных органов, имеющих соответствующие полномочия.

3.2.5. Исполнитель о приостановлении оказания услуг уведомляет Заказчика не менее чем за 2 (два) рабочих дня и назначает срок для устранения нарушений. Приостановка оказания услуг по вине Заказчика не влечет для него прекращения обязательств по оплате услуг, в том числе и в период их приостановки.

3.2.6. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и/или серверов, предоставленных Заказчику при помощи специализированного программного обеспечения. Исполнитель обязуется извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Принимать оказываемые Заказчиком услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

3.3.2. Соблюдать технические регламенты предоставления услуг, размещенные на сайте Исполнителя.

3.3.3. Обеспечить конфиденциальность своей информации, размещенной на сервере Исполнителя, а также следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе программного обеспечения.

3.3.4. Незамедлительно предпринимать меры по устранению замечаний и обнаруженных уязвимостей в работе программного обеспечения Заказчика.

3.3.5. Своевременно оплачивать оказываемые Исполнителем Услуги в размерах и в сроки, установленные настоящим Договором;

3.3.6. Направлять все запросы, связанные с оказанием услуг в адрес Исполнителя только в соответствии с п.3.2.2 настоящего Договора;

3.3.7. Представлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания услуг по настоящему Договору в соответствии с п.3.2.3 договора.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Подавать заявки на изменения перечня услуг, их объема и периода действия, направив соответствующий запрос на электронный адрес Исполнителя info@m-plus.su, оставив заявку на сайте Исполнителя http://www.m-plus.su или через личный кабинет Заказчика на портале https://bill.m-plus.su/.

**4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ АКТОВ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

4.1. Акт об оказании услуг формируется Исполнителем ежемесячно в личном кабинете Заказчика в биллинге https://bill.m-plus.su , подписывается и направляется на подписание Заказчику до последнего числа текущего месяца.

4.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта об оказании услуг или Акта о подключении направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки результатов оказанных Услуг.

4.3. В случае не подписания Заказчиком в указанный срок Акта об оказании услуг или Акта о подключении, непредставления мотивированного отказа от приемки оказанных Услуг, Акты считаются подписанными, а Услуги – оказанными с надлежащим качеством и приняты Заказчиком без замечаний. С этого момента Акт, подписанный Исполнителем, становится бесспорным документом, подтверждающим факт надлежащего исполнения Исполнителем обязательств по Договору.

4.4. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуг Заказчик в срок, установленный в п. 4.3. Договора обязан письменно сообщить Исполнителю свои мотивированные замечания по оказанным услугам.

**5. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Стоимость услуг определяется в соответствии с тарифами, указанными на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу http://www.m-plus.su/hosting/. Цены указаны в рублях и включают сумму НДС в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.1. Если соглашением Сторон предусмотрена скидка на оказываемые Исполнителем услуги, она отображается в личном кабинете Заказчика в биллинге https://bill.m-plus.su в разделе "Скидки".

5.2. Заказчик гарантирует, что ознакомлен и согласен с установленными тарифами, опубликованными на официальном сайте Исполнителя.

5.3. Оплата услуг за первый месяц по настоящему Договору осуществляется авансовым платежом путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Оплата услуг за второй и последующие месяцы оказания услуг по настоящему Договору осуществляется авансовым платежом путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя ежемесячно до числа, предшествующего дате окончания оказания услуг, указанной в личном кабинете Заказчика в биллинге https://bill.m-plus.su.

5.4. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, подтвержденной банковской выпиской.

5.5. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять тарифы с обязательным извещением Заказчика по электронной почте, факсом или путем размещения информации на официальном сайте Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до такого изменения.

**6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. Стороны не вправе раскрывать предоставляемую друг другу любую информацию, связанную с заключением и исполнением настоящего Договора (конфиденциальная информация).

6.2. Стороны обязуются:

6.2.1. Обеспечить хранение конфиденциальной информации, исключающее доступ к информации третьих лиц;

6.2.2. Не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам, как в полном объеме, так и частично, кроме случаев, указанных в п. 6.4. настоящего Договора.

6.3. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг третьих лиц при условии сохранения конфиденциальности получаемой от Заказчика информации, при этом Исполнитель несет ответственность за действия (бездействие) таких лиц, как за свои собственные.

6.4. Заявления для печати или иные публичные заявления любой из Сторон, связанные с условиями настоящего Договора, требуют предварительного письменного согласия другой Стороны.

6.5. Обязанность доказать, что положения настоящего раздела Договора были нарушены, возлагается на Сторону, заявляющую о таком нарушении.

6.6. Предусмотренные настоящим разделом Договора обязательства Сторон в отношении конфиденциальной информации не утрачивают своего действия после прекращения действия настоящего Договора.

**7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

7.1. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных Заказчика, осуществляется в целях исполнения настоящего договора. Персональная информация Заказчика распространению не подлежит, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7.2 Исполнитель обязуется использовать все личные данные Заказчика, указываемые им при регистрации в системе (биллинге) и в процессе оформления Заявки, исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки Заказчика.

**8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. На весь срок оказания услуг Исполнитель принимает на себя ответственность за обеспечение бесперебойного функционирования своего и серверного оборудования, задействованного в предоставлении услуг, за исключением случаев планового технического обслуживания, работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения, а также в случаях невозможности полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящих прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя, а также в случае аварий или форс-мажорных обстоятельств.

8.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8.3. Исполнитель имеет право полагаться на то, что любая информация, предоставленная ему Заказчиком или, по его поручению, третьими лицами, является полной и соответствующей действительности, и не обязан принимать меры по ее проверке, как в момент получения, так и впоследствии. Исполнитель не несет ответственность за действия, предпринятые им в рамках оказания Услуг, и/или неосуществление каких-либо действий в отсутствие информации, которая должна быть предоставлена Заказчиком по настоящему Договору, но не была им своевременно предоставлена.

8.4. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:

8.4.1. За неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования услуг Исполнителя.

8.4.2. За нормальное функционирование сети Интернет или ее частей, равно как и за их доступность для Заказчика, поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей и ресурсов.

8.4.3. За любую информацию, товар или услуги, полученные через сеть Интернет, в том числе, если они размещены Заказчиком с использованием ресурсов Исполнителя.

8.4.4. За изменение свойств, функций и качества услуг, предоставляемых Заказчику, если таковые явно не описаны в договоре.

8.4.5. За качество, безошибочность и отсутствие вредоносных компонентов в используемом на серверах Исполнителя и других серверах сети Интернет программном обеспечении, или если Заказчик использует не сертифицированное оборудование, а также за качество линий связи, если их организуют другие организации.

8.4.6. За задержки, перебои и невозможность полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя.

8.4.7. За любые неправомерные действия третьих лиц.

8.5. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя, за ее достоверность, правомерность ее распространения и вред причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества. Исполнитель не отвечает за содержание информации, передаваемой Заказчиком по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя.

8.6. Заказчик несет полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого.

8.7. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы и /или услуги Исполнителя.

8.8. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

8.9. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

8.10. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.

8.11. Ответственность Исполнителя за убытки, возникшие в связи с исполнением настоящего договора, не при каких обстоятельствах не может превышать суммы в размере месячной оплаты за оказываемые по договору услуги.

8.12. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по срокам оказания услуг, Исполнитель производит перерасчет стоимости услуги пропорционально времени неоказания или ненадлежащего оказания услуги.

8.13. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по оплате оказанных услуг, Заказчик выплачивает Исполнителю пеню в размере 0,05 % от стоимости услуг в месяц по договору за каждый день просрочки.

8.14. Оплата предусмотренных санкций производится по факту вступления в силу решения суда или признания задолженности в процессе досудебного разбирательства.

8.15. Уплата неустойки, предусмотренной настоящим разделом Договора, не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

8.16. Заказчик самостоятельно несет ответственность за сохранность размещенной на оборудовании информации, за исключением случаев, когда утеря информации вызвана виновными действиями Исполнителя.

8.17. В случае внесения изменений в настройки оборудования Заказчиком без согласования с Исполнителем, последний имеет право приостановить оказание услуг по Договору до проведения перерасчета стоимости услуг и получения всех причитающихся платежей. Все сбои оборудования, произошедшие в этот период времени, не подлежат исправлению на основании настоящего Договора и устраняются путем заключения дополнительных соглашений.

8.18. Исполнитель не несет ответственность в случае, если перерыв в предоставлении услуг по настоящему договору или невозможность их предоставления вызвана действиями третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: профилактическими работами или аварийными ситуациями на линиях электропередач, линиях и каналах связи, предоставляемых сторонними операторами, и пр. В указанных в настоящем пункте случаях услуги считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате Заказчиком.

**9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким событиям чрезвычайного характера относятся: пожар, наводнение и иные природные бедствия, военные действия или массовые беспорядки, террористические акты, а также действия государственных органов власти.

9.2. Если по причине обстоятельств непреодолимой силы выполнение одной из Сторон какого-либо из обязательств, содержащихся в настоящем Договоре, задерживается, то срок, установленный настоящим Договором для выполнения соответствующего обязательства, продлевается на период времени, равный продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

9.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы уведомить другую Сторону в письменной форме.

9.4. Сторона, не выполнившая свои обязательства по настоящему Договору в результате обстоятельств непреодолимой силы, после прекращения действия таковых предпримет все разумные шаги для возобновления выполнения своих обязательств.

**10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении условий настоящего Договора, будут решаться путем переговоров между Сторонами.

10.2. Для рассмотрения споров Сторонами устанавливается претензионный характер разрешения споров. Срок рассмотрения претензии установлен в 15 (пятнадцать) календарных дней.

10.3. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего договора или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и действительностью, подлежат разрешению в Арбитражном суде по месту нахождения истца в соответствии с действующим законодательством РФ.

**11. УВЕДОМЛЕНИЯ И КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ**

11.1. Каждая Сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней известить другую Сторону в письменной форме об изменениях адреса, номеров телефона, факса и реквизитов.

11.2. Стороны по настоящему договору признают юридическую силу документов, полученных по электронной почте, наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Исключения из этого правила составляют документы, необходимые для бухгалтерского и налогового учета.

11.3. Любая из сторон вправе расторгнуть настоящий договор, направив другой стороне письменное уведомление об этом.

11.4. Прекращение действия или расторжение настоящего договора не освобождает Заказчика от обязанности исполнить все денежные обязательства, в том числе имущественные санкции, предусмотренные настоящим договором.

**11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| ООО "М+" ИНН 7706774880, КПП 312301001  308000, Российская Федерация, г. Белгород, ул.Преображенская, д.42  Почтовый адрес: 308000, Российская Федерация, г. Белгород, ул.Преображенская, д.42  Тел: +7 (4722) 23-10-31, Факс: - р/сч. 40702810616160007643 , в Филиале №3652 Банка ВТБ 24 (ЗАО) в г. Воронеже , к/счет 30101810100000000738, БИК 042007738 |  |

**Согласие**  
субъекта персональных данных на обработку  
персональных данных ООО «М+»

Подписывая настоящий договор-оферту, я, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю свое согласие ООО «М+», расположенному по адресу: г. Белгород, ул. Преображенская, дом 42 на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в случаях прямо предусмотренных действующим законодательством РФ), обезличивание, блокирование, уничтожение следующих предоставленных мною персональных данных:

* Фамилия, имя, отчество;
* Год, месяц, дата рождения;
* Домашний адрес;
* Паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан).

Целью предоставления и обработки персональных данных является заключение договора-оферты с Исполнителем.

Согласие на обработку персональных данных действительно в течение срока действия договора- оферты с момента акцепта договора-оферты.

Я уведомлен(а) о своем праве отозвать согласие путем подачи Исполнителю письменного заявления.  
 Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены. Кроме того, я уведомлен(а), что Исполнитель имеет право предоставлять информацию по официальному запросу третьих лиц только в установленных законом случаях.

**Приложение №1 к договору № \_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**РЕГЛАМЕНТ предоставления Услуг**

г. Белгород “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент является кратким изложением основных положений работы и взаимодействия хостинг центра и клиентов компании. Полная редакция располагается на официальном сайте хостинг центра по адресу http://www.m-plus.su/docs. В любом случае полный текст является приоритетным для исполнения.

1.2. В целях проверки соблюдения требований безопасности Провайдер оставляет за собой право производить периодическое сканирование файлов, размещаемых Абонентом на веб-сервере Провайдера.

1.3. Официальные сообщения для Абонентов выставляются на официальном сайте Провайдера и/или передаются по электронной почте.

1.4. Услуги Провайдера могут использоваться только в законных целях.

**2. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГ**

Абоненту запрещается использовать предоставляемые Услуги в следующих целях:

1. Публикация или распространение любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе компьютерные вирусы или другие компоненты, приравненные к ним.
2. Осуществление действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуг (если это явно не разрешено владельцем подобной информации, программного обеспечения или другой продукции) при условии наличия письменного требования владельца такой информации об ограничении перечисленных действий.
3. Осуществление действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца, также как и посылать, публиковать, передавать или распространять любым способом любую составляющую предоставляемых Услуг или созданные на ее основе работы, так как сами Услуги также является объектом авторских и других прав, при условии наличия письменного требования владельца таких прав об ограничении перечисленных действий.
4. Публикация или распространение любой информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству. В частности, это относится к порнографическим изображениям, противоречащим ст.242 УК РФ. В связи с отсутствием законодательно установленных методик определения того, является ли конкретное изображение порнографическим, Провайдер оставляет за собой право такого определения.
5. Проведение рассылки электронных сообщений коммерческого и иного характера, несогласованной (не запрошенной) предварительно с ее получателем, и/или нарушающей Нормы пользования сетью, принятые рабочей группой Открытого Форума Интернет-Сервис-Провайдеров (http://ofisp.org/documents/ofisp-008.html). Под рассылкой понимается как массовая рассылка нескольких электронных писем множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, а также использование реквизитов (веб-страниц, е-mail), предоставляемых Провайдером в рамках Услуг, при подобных рассылках, произведенных через другого провайдера. Под сообщениями понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. Также запрещается использование услуг для размещения сайтов, рекламируемых рассылками, вне зависимости от того проводились ли рассылки с помощью услуг или с помощью сторонних ресурсов.

**3. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Провайдер вправе приостановить или удалить любой веб-сайт, аккаунт, базу данных или иной компонент сервера, в случае его несоответствия настоящим правилам.

3.2. Провайдер оставляет за собой право приостановить действие любого аккаунта, в случае, если он будет неоправданно перегружать вычислительные ресурсы сервера.

3.3. Провайдер имеет право прекратить предоставление Абоненту Услуг и расторгнуть Договор в случае, если Абонент нарушил хотя бы один пункт Регламента предоставления Услуг. Остаток неиспользованных средств со счета Абонента в этом случае не возвращается.

**Приложение № 2 к договору № \_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**1. Наименование сервиса: Предоставление вычислительных ресурсов (аренда виртуального выделенного сервера - VDS).**

**В каких случаях возникает потребность в данном сервисе:** Требуется организация вычислительных мощностей с возможностью гибкого управления процессорной мощностью, оперативной памяти, дисковым пространством и возможностями резервного копирования.

**Результат предоставления сервиса:** Успешное подключение услуги, работа виртуальных серверов (VDS) с заданными характеристиками.

**Виды и содержание услуг:**

1. Предоставление ресурсов процессора;
2. Предоставление ресурсов оперативной памяти;
3. Предоставление дискового пространства;
4. Предоставление средств долговременного хранения копий данных (ленточная библиотека);
5. Доступ к консоли виртуального сервера с правами пользователя root;
6. Порт сети передачи данных 100Мб/сек;
7. Прямой доступ к сети Интернет пропускной способностью от 1Мб/сек;
8. Выделенный IP адрес.

**Опционально, согласовывается отдельно:**

1. Выделенный порт сети интернет с гарантированной полосой пропускания от 2 Мб/сек;
2. Долговременное хранение копий данных больше 7 (семи) дней;
3. Эксклюзивное выделение ресурсов физического сервера;
4. Мониторинг доступности сервисов приложений пользователя;
5. Администрирование сервера под управлением ОС Linux;
6. Администрирование сервера под управлением ОС Windows;
7. Предоставление электронного почтового ящика;
8. Техническая поддержка сервера и систем Заказчика.

**2. Требования к качеству оказываемых услуг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность | | Время реакции на инцидент | | |
| >0.994 | |  | Рабочие часы | Не рабочие часы |
| Доступность сети Интернет | 0,995 | По ЦОД | 0,1 часа | 1 час |
| Доступность вычислительных ресурсов | 0,998 | По каналам связи | 0,1 часа | 0,2 часа |
| Надежность ресурсов ЦОД | 0,998 | Время до полного устранения инцидента | 0,5 часа | 1 час |

Общее время простоя сервиса: не более 1,5 часа в мес.

Аварийных остановов ЦОД: не более 0,5 часа в мес. При этом не допускается более 1 инцидента подряд в 7 (семь) дней работы.

**2. Ограничения.**

Действия, которые Исполнитель в рамках данного Договора не выполняет, и за которые не берет на себя ответственность и не принимает гарантийных обязательств, включают:

1. Консультирование пользователей по работе с приложениями и программным обеспечением Заказчика;
2. Любые перемещения, реинсталляция, ремонт, профилактические меры или модификации оборудования или любые попытки подобных действий, не согласованные с Исполнителем;
3. Эксплуатация и использование оборудования и сервисов Заказчиком в расхождении с эксплуатационно-технической документацией, поставляемые Вендором или Исполнителем;
4. Лицензирование программных продуктов, кроме ПО, предоставляемого в рамках услуги;
5. Установка и поддержка дополнительных сервисов и ресурсов, не входящих в спецификацию услуги;
6. Установка и поддержка дополнительных программных продуктов и приложений, не входящих в спецификации и описание услуг;
7. Поддержка деловых и системных приложений Конечного клиента;
8. Резервное копирование и восстановление данных приложений Исполнителя;
9. Выбор операторов связи подключения к внешним сетям;
10. Организация последних миль и резервных каналов связи;
11. Обслуживание ПО организации каналов связи;
12. Обслуживание ПО организации способов доступа системных администраторов Заказчика и Конечного клиента к интерфейсам и ПО администрирования;
13. Другие, не описанные в настоящем Договоре как явно выполняемые.

При необходимости все вышеперечисленные услуги могут быть выполнены на условиях и по текущим расценкам разового обслуживания Исполнителя. Все виды дополнительных услуг, оказанных Исполнителем сверх объема, определенного Договором и соответствующими Приложениями к нему, фиксируются в качестве отдельных Дополнений к Договору и оплачиваются на основании отдельных счетов и Актов, выставляемых Исполнителем в соответствии с видом оказанных Услуг, затраченным на оказание временем Инженера Исполнителя, а также текущими тарифами Исполнителя.

**3. Разделение границ ответственности при подключении к ЦОД.**

Услуги Исполнителем оказываются в ЦОД на порту доступа в сеть Интернет в г. Белгород. Точка оказания услуг определена на порту коммутатора Исполнителя, подключенного к сети Интернет. Точек подключения Исполнителя к сети Интернет может быть несколько.

Точка подключения услуг может быть изменена по согласованию. Сроки подключения, стоимость организации, параметры каналов связи и последней мили согласовываются дополнительно.

**Приложение № 3 к договору № \_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**1. Наименование сервиса: Размещение оборудования в ЦОД и подключение к сети передачи данных.**

**В каких случаях возникает потребность в данном сервисе:** Требуется поместить собственное оборудование Заказчика в специализированном помещении (ЦОД) с обеспечением климатических норм и электропитания с заданными характеристиками. Также необходимо подключить оборудование к сети передачи данных и/или сети Интернет.

**Результат предоставления сервиса:** Исполнитель предоставляет Заказчику возможность на возмездной основе размещать телекоммуникационное оборудование, хранения и обработки данных, принадлежащие Заказчику, в центре обработки данных Исполнителя. Услуга успешно подключена, оборудование работает с заданными характеристиками.

**Виды и содержание услуг:**

1. Предоставление ЦОД с обеспечением инженерными системами;
2. Предоставление места в стойке ЦОД для размещения оборудования;
3. Подключение гарантированного электропитания (мощность до 500Вт на 1 подключение, но не более 5КВт на стойку);
4. Выделение порта 100Мб/сек сети передачи данных ЦОД.

**Опционально, согласовывается отдельно:**

1. Размещение в отдельной выделенной стойке;
2. Подключение с потреблением более 500Вт на подключение, но не более 5КВт на стойку;
3. Подключение к сети Интернет;
4. Предоставление выделенного IP адреса сети Интернет;
5. Круглосуточный доступ;
6. Организация резервного копирования;
7. Подключение к сторонним операторам сети Интернет с гарантированной полосой пропускания.

**2. Требования к качеству оказываемых услуг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность | | Время реакции на инцидент | | |
| >0.994 | |  | Рабочие часы | Не рабочие часы |
| Доступность сети Интернет | 0,994 | По ЦОД | 0,1 часа | 1 час |
| Надежность ресурсов ЦОД | 0,998 | По каналам связи | 0,1 часа | 0,2 часа |
|  |  | Время до полного устранения инцидента | 0,5 часа | 1 час |

Общее время простоя сервиса: не более 1,5 часа в мес.

Аварийных остановов ЦОД: не более 0,5 часа в мес. При этом не допускается более 1 инцидента подряд в 7 (семь) дней работы.

Продолжительность оказания услуг: в соответствии с заказом.

Подробное описание услуг доступно на сайте по адресу: http://www.m-plus.su/hosting/

Неотъемлемой частью настоящего договора является перечень размещаемого оборудования. В перечне размещаемого оборудования указываются наименование, размер, стоимость размещаемого оборудования, потребление оборудованием электроэнергии. Внесение изменений в перечень размещаемого оборудования оформляется дополнительным соглашением Сторон.

**2. Обязанности сторон.**

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. предоставить помещение ЦОД для размещения оборудования Заказчика в соответствии с техническими требованиями; обеспечить функционирование и мониторинг инженерных систем помещения.

2.1.2. подписать Акт према- передачи оборудования; при расторжении договора подписать двухсторонний акт о состоянии производственного помещения в месте размещения оборудования.

2.1.3. обеспечить размещение шкафов с оборудованием Заказчика и подключение их к силовой сети;

2.1.4 принять оборудование Заказчика по акту приема-передачи оборудования;

2.1.5. обеспечить доступ работников Заказчика к оборудованию, размещаемому в ЦОД на основании заявки, поданной Заказчиком по телефону (4722) 23-10-31 либо по электронной почте на адрес servicedesk@m-plus.su не позднее, чем за один день до даты допуска; Доступ осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка Исполнителя, правилами противопожарной безопасности;

2.1.6 немедленно сообщать Заказчику в случае аварии в помещении ЦОД о произошедшем, принимать все необходимые меры по устранению последствий аварии, по восстановлению функционирования инженерных систем ;

2.1.7. обеспечить сохранность оборудования. В случае виновных действий Исполнителя он несет имущественную ответственность за сохранность размещаемого оборудование Заказчика в пределах стоимости оборудования, указанной в Приложении №2 к настоящему договору (стоимость оборудования корректируется двусторонними актами с учетом нормального износа).

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. провести проверку помещения ЦОД на соответствие своим техническим требованиям к помещению ЦОД, подписать Акт приема- передачи помещения;

2.2.2. разместить шкафы с оборудованием и подключение их к силовой сети; передать оборудование Исполнителю по акту приема-передачи оборудования (Приложение №3 к настоящему договору);

2.2.3. обеспечить выполнение обязательств по недопущению нарушения прав Исполнителя и третьих лиц при работе в помещении ЦОД работников Заказчика с оборудованием, размещаемом в ЦОД; обеспечить сохранность оборудования. В случае виновных действий Заказчика он несет полную имущественную ответственность за сохранность размещаемого оборудования, оборудования Исполнителя и третьих лиц в пределах стоимости оборудования, указанной в соответствующих договорах (стоимость оборудования корректируется двусторонними актами с учетом нормального износа).

2.2.4. осуществлять установку, кроссировку, подключение оборудования в телекоммуникационных шкафах/ стойках и его настройку в присутствии представителей Исполнителя;

2.2.5. Использовать оборудование, имеющее сертификат соответствия для применения на сетях электросвязи Российской Федерации. Использовать предоставленные сооружения связи исключительно по прямому назначению в соответствии с р.1 договора.

2.2.6. Если сооружение связи в результате действий Заказчика или непринятия им необходимых и своевременных мер придет в аварийное состояние, то Заказчик восстанавливает его своими силами, за счет своих средств, или возмещает убытки, нанесенные Исполнителю, в установленном законом порядке.

2.2.7.Обеспечивать представителям Исполнителя доступ к оборудованию для его осмотра, проверки состояния электробезопасности, правил пожарной безопасности (ППБ), соблюдения условий договора.

2.2.8.Демонтировать оборудование в связи с аварийным состоянием конструкций сооружения связи (или его части) или его ликвидации по градостроительным показаниям в сроки, определенные предписанием Исполнителя, а в случае аварий или стихийных бедствий – в течение двух недель.

2.2.9. Не допускать перегрузки электрических сетей.

2.2.10. Нести полную материальную ответственность за нарушения правил пожарной безопасности (ППБ) , требований охраны труда (ОТ) , требований электробезопасности (ПУЭ) в соответствии с законодательством РФ.

2.2.11.Выполнять требования предписаний надзорных органов или Исполнителя по устранению нарушений ОТ, ППБ,ПУЭ.

2.2.12.Не переуступать третьим лицам права по договору, не отчуждать какую-либо обстановку или имущество Исполнителя;

2.2.13.Производить полный и своевременный расчет с Исполнителем в соответствии с условиями настоящего договора.

2.2.14. При расторжении договора составить двухсторонний акт о состоянии производственного помещения в местах размещения оборудования.

2.2.15. Заблаговременно уведомлять Исполнителя, но не менее чем за сутки, о предстоящих работах специалистов Заказчика в ЦОД с предоставлением соответствующих документов.

2.2.16. Направлять на утверждение Исполнителю (не чаще одного раза в квартал) списки специалистов для проведения плановых и/ или неплановых ремонтных работ в ЦОД.

2.3. Заказчик вправе привлечь представителей третьих сторон для участия в работах по оценке соответствия помещения ЦОД заявленным требованиям.

В случае расторжения договора Стороны считают приемлемыми следующие действия Исполнителя:

• По истечении тридцати дней с момента письменного уведомления Заказчика, прекратить доступ работников Заказчика в ЦОД.

• Обесточить оборудования.

• Демонтаж оборудования. Возврат оборудования осуществляется после полного погашения задолженности.

**3. Ограничения.**

Действия, которые Исполнитель в рамках данного Договора не выполняет, и за которые не берет на себя ответственность и не принимает гарантийных обязательств, включают:

1. Консультирование пользователей по работе с приложениями и программным обеспечением Заказчика;
2. Любые перемещения, реинсталляция, ремонт, профилактические меры или модификации оборудования или любые попытки подобных действий, не согласованные с Исполнителем;
3. Эксплуатация и использование оборудования и сервисов Заказчиком в расхождении с эксплуатационно-технической документацией, поставляемые Вендором или Исполнителем;
4. Лицензирование программных продуктов, кроме ПО, предоставляемого в рамках услуги;
5. Установка и поддержка дополнительных сервисов и ресурсов, не входящих в спецификацию услуги;
6. Установка и поддержка дополнительных программных продуктов и приложений, не входящих в спецификации и описание услуг;
7. Поддержка деловых и системных приложений Конечного клиента;
8. Резервное копирование и восстановление данных приложений Исполнителя;
9. Выбор операторов связи подключения к внешним сетям;
10. Организация последних миль и резервных каналов связи;
11. Обслуживание ПО организации каналов связи;
12. Обслуживание ПО организации способов доступа системных администраторов Заказчика и Конечного клиента к интерфейсам и ПО администрирования;
13. Другие, не описанные в настоящем Договоре как явно выполняемые.

При необходимости все вышеперечисленные услуги могут быть выполнены на условиях и по текущим расценкам разового обслуживания Исполнителя. Все виды дополнительных услуг, оказанных Исполнителем сверх объема, определенного Договором и соответствующими Приложениями к нему, фиксируются в качестве отдельных Дополнений к Договору и оплачиваются на основании отдельных счетов и Актов, выставляемых Исполнителем в соответствии с видом оказанных Услуг, затраченным на оказание временем Инженера Исполнителя, а также текущими тарифами Исполнителя.

**4. Разделение границ ответственности при подключении к ЦОД.**

Точкой оказания услуги является порт коммутатора Исполнителя на границе доступа к внешней сети Интернет (порт стороннего Оператора доступа к сети Интернет).

Точка подключения услуг может быть изменена по согласованию. Сроки подключения, стоимость организации, параметры каналов связи и последней мили согласовываются дополнительно.

**5. Технические требования к помещению Центра обработки данных.**

**Состояние конструкций и отделки.**

**Общие требования к помещению.**

Размещение вне подвальных помещений здания (Инструкция СН 512-78).

Размещение не под помещениями, связанными с технологией потребления воды (п. 17.6 РД 45.120-2000).

Расположение вдали от помещений для хранения пожароопасных или агрессивных химических материалов (п.4.2 ППБ 01-93).

Отсутствие сквозных проходов через помещение зала ЦОД.

Отсутствие окон. При наличии окон должны быть обеспечены:

• полная герметичность оконных проемов;

• защита помещения от прямых солнечных лучей (жалюзи или солнцезащитная пленка).

Входная дверь в аппаратную должна быть изготовлена из термостойкого материала, иметь уплотняющую прокладку и запираться на замок.

Минимальный допустимый размер помещения Заказчика- 12 квадратных метров.

**Потолок (материал, покрытие, состояние).**

Минимальная высота потолка 2,44 м.

Потолок помещения ЦОД из негорючих материалов, обеспечивающих предел огнестойкости ППБ.

**Пол.**

Пол из негорючих материалов, обеспечивающих предел огнестойкости ППБ.

Пол ровный, с антистатическим покрытием , обеспечивающим стекание и отвод статического электричества. Покрытие должно позволять выполнять очитку пылесосом и влажную уборку (п.17.20 РД 45.120-2000).

Максимально допустимая нагрузка на фальшпол не должна превышать 400 кг, что соответствует «Техническим требованиям на размещение оборудования».

Высота от нижней плоскости фальшпола до поверхности пола не менее 250мм.

**Стены (внешние, внутренние).**

Стены, перекрытия помещения ЦОД из негорючих материалов, обеспечивающих предел огнестойкости ППБ.

**Заземление.**

Соединение аппаратной с наружным контуром системы заземления шиной согласно ПУЭ.

Главная шина заземления аппаратной выполнена из медной шины с минимальными размерами 6 мм (толщина) х 100 мм (ширина). Шина должна быть изолирована от своих средств поддержки/крепежа.

Наличие заземляющего устройства с R ≤ 4 Ом.

**Размещение оборудования.**

Размещение технологического оборудования в ЦОД должно быть выполнено по рекомендациям производителя оборудования и рекомендациями РД 45.162-2001 (ниже приведенной таблицы) и ОСТ 45.86-96:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование участка** | **Миним. размеры проходов, м (в свету)** |
| Главный проход | 1,3-1,6 |
| Проход между стеной и монтажной стороной ряда | 0,7 |
| Расстояние между торцом ряда и стеной (до выступающих частей) | 0,4-0,6 |
| Проход между лицевой и монтажной стороной оборудования рядов | 0,9 |
| Проход между лицевыми сторонами рядов | 1,0 |

Расположение шкафов для размещения оборудования Заказчика должно обеспечить доступ к передней и задней частям оборудования. В случае однорядной установки шкафы должны быть скреплены в единую конструкцию болтами (по верхней части каркаса).

Минимальное расстояние между верхом оборудования (шкафов) и потолком:

- при монтаже системы кабельной разводки под полом – 500мм.

- при монтаже системы кабельной разводки в лотках по верху оборудования – 800мм/

**Ограничение доступа.**

Входные двери (люки), материал, конструкция, защита от открывания, количество и места хранения ключей;

Входные двери должны быть металлическими , должно быть обеспечено не менее 3-х комплектов ключей, при этом 1 комплект находится у дежурной смены, второй – на посту службы охраны здания, остальные – у службы безопасности;

Окна, защита от разрушения, защита от открывания;

Необходимо установить рольставни, при невозможности – решетки (оконные конструкции 3-го класса защиты)

**Внешние факторы**

Отсутствие радиаторов центрального отопления. При их наличии радиаторы должны быть отключены (обеспечен видимый разрыв трубопроводов) или закрыты декоративными диэлектрическими экранами.

Отсутствие транзитных трубопроводов инженерных систем здания. Наличие архитектурно-строительного решения по гидроизоляции помещения ЦОД.

**Система электроснабжения .**

Электроснабжение ЦОД от существующей сети напряжением 380/220 В, 50Гц с глухозаземленной нейтралью .

Наличие однолинейной схемы питания ЦОД; наличие схемы расстановки оборудования с указанием точек подключения.

Резервирование электроснабжения от двух независимых тяговых подстанций с переключением через устройство автоматической коммутации АВР и установкой Заказчиком своего ИБП необходимой мощности на время переключения ( 1 категория электроснабжения помещения ЦОД).

Освещенность в аппаратной не менее 500 лк при измерении на высоте 1 метр от уровня пола на свободном от оборудования пространстве.

Использование для освещения ЦОД ламп накаливания или галогенных ламп.

Наличие и расположение щита подключения Оборудования;

Наличие исполнительной схемы подключения оборудования к распределительному щиту, наличие однолинейной схемы, маркировок щита и элементов коммутации ( нанесенные знаки электробезопасности, наличие адресных бирок на кабельных линиях, линиях заземления; наличие надписей групп автоматов в распределительных щитах; наличие однолинейной схемы в каждом распределительном шкафу ) ;

Наличие не просроченных протоколов электротехнических измерений и испытаний электрооборудования ЦОД.

**Системы кондиционирования.**

Поддержание температуры в диапазоне от 5 до 25 градусов по Цельсию при измерениях на высоте 1,5 метра от уровня пола (СН 512-78).

Поддержание относительная влажность воздуха в диапазоне от 20 до 60 процентов при измерениях на высоте 1,5 метра от уровня пола.

Автоматический перезапуск системы кондиционирования после пропадания питания;

Ротация установок системы кондиционирования; Наличие одной резервной установки (по принципу N+1) системы кондиционирования, c возможностью переключения на нее в случае выхода из строя рабочей установки;

Наличие системы контроля температуры в зале с записью измерений :

Наличие не менее 2 электронных датчиков температуры и влажности, размещенных в аппаратной ЦОД, позволяющих дистанционно производить снятие и регистрацию параметров температуры и влажности;

Наличие не менее 2 термометров и 2 пирометров, размещенных в аппаратной ЦОД, для визуального контроля за температурой и влажностью, включая наличие дублирующей (аварийной) системы контроля температуры в помещении, вывод цепей сигнализации на пульт;

Наличие договоров со специализированными организациями на проведения плановых работ по ТО систем кондиционирования.;

**Система пожаротушения.**

наличие системы сигнализации, вывод цепей сигнализации на пульты охраны (дежурной смены);

наличие регламента или договора на обслуживание.

**Система контроля доступа.**

наличие регламентирующих документов;

наличие приказа о назначении ответственного за доступ в помещение;

наличие утвержденной процедуры, описывающей доступ в помещения для сотрудников компании и подрядчиков с формами документов (актов-допусков);

организация доступа в помещение зала;

организация проведения инструктажей по технике безопасности, электробезопасности и на рабочем месте с оформлением акта-допуска;

доступ в помещение ЦОД осуществляется с обязательным внесением записи в журнал доступа с указанием даты времени и описанием работ;

при наличии электронной системы доступа необходимо ограничить доступ сотрудников в зал-аппаратную;

наличие системы визуального наблюдения с выводом видеосигнала и регистрацией фактов посещения зала персоналом; регистрация должна быть обеспечена электронной системой доступа и/или журналом доступа;

сигнализация на открывание дверей , вывод цепей сигнализации на пульт охраны;

наличие списков доступа (актуальность, место хранения, процедура утверждения); доступ в помещение ЦОД должен осуществляться в соответствии со списками доступа;

списки доступа формируются на основании служебных записок начальников отделов, эксплуатирующих и устанавливающих оборудование в помещении зала-аппаратной;

списки доступа согласуются со службой безопасности и утверждаются лицом, ответственным за помещение зала-аппаратной;списки доступа хранятся у лица, ответственного за доступ в помещение, персонала дежурной смены, в службе безопасности и службе охраны.

**Приложение № 4 к договору № \_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**1. Наименование сервиса: Предоставление вычислительных ресурсов (Виртуальный хостинг).**

**В каких случаях возникает потребность в данном сервисе:** Требуется предоставление вычислительных ресурсов и ресурсов программного обеспечения для размещения данных Заказчика в сети Интернет.

**Результат предоставления сервиса:** Успешное пользование услугой.

**Виды и содержание услуг:**

1. Предоставление дискового пространства;
2. Предоставление ресурсов оперативной памяти;
3. Предоставление доступа к shell;
4. Предоставление SSL протокола доступа;
5. Предоставление CGI скриптов;
6. SSI;
7. Предоставление почтовых ящиков;
8. Возможность размещения сайтов;
9. Предоставление e-mail доменов;
10. Возможность размещения баз данных;
11. Предоставление аккаунтов базы данных;
12. Формирование запросов к базе данных;
13. Формирование обновление базы данных;
14. Создание соединений к базе данных;
15. Создание соединений к базе данных на пользователя.

**Опционально, согласовывается отдельно:**

1. Дополнительное дисковое простанство;
2. Дополнительная оперативная память;
3. Дополнительные аккаунты FTP пользователей дополнительно;
4. Дополнительные почтовые ящики ;
5. Дополнительное количество доменов ;
6. Дополнительные сайты;
7. Дополнительное количество e-mail доменов ;
8. Дополнительные Базы данных;
9. Дополнительное количество аккаунтов базы данных ;
10. Дополнительное ограничение на CPU ;
11. Дополнительное количество процессов ;
12. Дополнительные запросы к базе данных ;
13. Дополнительные обновления базы данных ;
14. Дополнительные соединения к базе данных ;
15. Дополнительные соединения к БД на пользователя ;
16. Дополнительное количество писем в час ;
17. PHP как скрипт CGI;

**2. Ограничения.**

Действия, которые Исполнитель в рамках данного Договора не выполняет, и за которые не берет на себя ответственность и не принимает гарантийных обязательств, включают:

1. Консультирование пользователей по работе с приложениями и программным обеспечением Заказчика;
2. Любые перемещения, реинсталляция, ремонт, профилактические меры или модификации оборудования или любые попытки подобных действий, не согласованные с Исполнителем;
3. Эксплуатация и использование оборудования и сервисов Заказчиком в расхождении с эксплуатационно-технической документацией, поставляемые Вендором или Исполнителем;
4. Лицензирование программных продуктов, кроме ПО, предоставляемого в рамках услуги;
5. Установка и поддержка дополнительных сервисов и ресурсов, не входящих в спецификацию услуги;
6. Установка и поддержка дополнительных программных продуктов и приложений, не входящих в спецификации и описание услуг;
7. Поддержка деловых и системных приложений Конечного клиента;
8. Резервное копирование и восстановление данных приложений Исполнителя;
9. Выбор операторов связи подключения к внешним сетям;
10. Организация последних миль и резервных каналов связи;
11. Обслуживание ПО организации каналов связи;
12. Обслуживание ПО организации способов доступа системных администраторов Заказчика и Конечного клиента к интерфейсам и ПО администрирования;
13. Другие, не описанные в настоящем Договоре как явно выполняемые.

При необходимости все вышеперечисленные услуги могут быть выполнены на условиях и по текущим расценкам разового обслуживания Исполнителя. Все виды дополнительных услуг, оказанных Исполнителем сверх объема, определенного Договором и соответствующими Приложениями к нему, фиксируются в качестве отдельных Дополнений к Договору и оплачиваются на основании отдельных счетов и Актов, выставляемых Исполнителем в соответствии с видом оказанных Услуг, затраченным на оказание временем Инженера Исполнителя, а также текущими тарифами Исполнителя.

**3. Разделение границ ответственности при подключении к ЦОД.**

Услуги Исполнителем оказываются в ЦОД на порту доступа в сеть Интернет в г. Белгород. Точка оказания услуг определена на порту коммутатора Исполнителя, подключенного к сети Интернет. Точек подключения Исполнителя к сети Интернет может быть несколько.

Точка подключения услуг может быть изменена по согласованию. Сроки подключения, стоимость организации, параметры каналов связи и последней мили согласовываются дополнительно.