

# **RocketCloud**

## **Договор оказания услуг (оферта)**

Определения, используемые в настоящем договоре:

**САЙТ ИСПОЛНИТЕЛЯ** — web—ресурс <https://rocketcloud.ru/>, на нем публикуются тарифы, новости и другая информация.

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА** — серверное оборудование, находящееся в собственности или арендуемое Исполнителем.

**ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ПУ)** — web—ресурс <https://rocketcloud.ru/control/> через панель управления услугами Исполнитель предоставляет возможность Заказчику управлять услугами: заказывать новые услуги, продлевать или отменять действующие услуги, обращаться к Исполнителю посредством текстовой системы технической поддержки, знакомиться с выставленными счетами.

**СТОРОНЫ** или **СТОРОНА** — Заказчик и Исполнитель при совместном или раздельном упоминании в тексте Договора.

**ФАЙЛ** — именованная область данных на носителе информации.

**VDS/VPS** — (англ. Virtual Private Server / Virtual Dedicated Server) — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется так называемый Виртуальный выделенный сервер. В плане управления операционной системой в основном она соответствует физическому выделенному серверу. В частности, root—доступ, собственные IP—адреса, порты, правила фильтрования и таблицы маршрутизации.

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** — Аккаунт Заказчика в Панели управления услугами Исполнителя.

**САЙТ** — совокупность логически связанных между собой веб—страниц. Обычно сайт в Интернете представляет собой массив связанных данных, имеющий уникальный адрес и воспринимаемый пользователем как единое целое.

**БАЗА ДАННЫХ** — система хранения и обработки данных, для доступа к которой используется язык SQL (Structured Query Language).

**СЕРВЕР** — специализированный компьютер и/или специализированное оборудование для выполнения на нём сервисного программного обеспечения.

**АВТОРИЗУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ В СИСТЕМЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ** — информация, необходимая для доступа в личный кабинет в панели управления услугами Исполнителя.

**ИНТЕРНЕТ—РЕСУРС** — совокупность интегрированных средств технического и программноаппаратного характера, а также информации, предназначенной для публикации во Всемирной паутине.

Общество с ограниченной ответственностью "АйТи Аутсорсинг", именуемое в дальнейшем "Исполнитель", в лице директора Чеканова С.М., действующего на основании Устава, представляет данный Договор возмездного оказания услуг, в дальнейшем именуемый "Договор". Данный договор носит публичный характер и является предложением как для физических, так и для юридических лиц.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1 Предметом Договора являются услуги по предоставлению вычислительной мощности для размещения информации в информационной системе, имеющей постоянное подключение к сети "Интернет", а также обслуживание данной информационной системы, консультирование по вопросам ее функционирования и проведение работ, связанных с ее функционированием (хостинг услуги), услуги, направленные на уменьшение или устранение трафика типа "отказ в обслуживании", направленного на ресурсы клиента. Постоянное подключение к сети "Интернет" осуществляется с помощью транспортно-информационных каналов, не входящих в систему оборудования Исполнителя. Исполнитель самостоятельно не предоставляет возмездные телематические или иные услуги связи.

1.2 Услуги оказываются в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

1.3 Стоимость услуг определяется в соответствии с тарифами, размещенными на сайте Исполнителя.

1.4 Тип, общая стоимость и период предоставления услуг определяется заказами, оформленными Заказчиком на сайте Исполнителя или в панели управления услугами Исполнителя. Заказы, оформленные данным образом, признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.

1.5 Приложения к данному Договору являются неотъемлемой его частью и обязательны для Сторон.

1.6 Все сообщения, за исключением претензий и заявлений о возврате денежных средств, отправленные посредством электронной почты, признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.

## 2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА.

2.1 Текст настоящего договора, в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 ГК РФ, является публичной офертой.

2.2 Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора, в соответствии со статьей 438 ГК РФ, признается регистрация Заказчика на сайте Исполнителя, либо оплата услуг Заказчиком в соответствии с условиями настоящего Договора и тарифами, размещенными на сайте Исполнителя. Акцепт означает, что Заказчик полностью согласен с условиями настоящего Договора и принимает их.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.1 Исполнитель обязуется:

3.1.1 Предоставлять заказанные услуги Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

3.1.2 Не менее чем за 10 (десять) дней оповещать об изменениях тарифов,

условий Договора и Приложений.

3.1.3 Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа сообщать Заказчику о проведении профилактических и иных [других] работ, способных вызвать перерывы в оказании услуг

3.1.4 Обеспечить хранение файлов VPS/VDS в течение 7 (семи) дней со дня просрочки очередного платежа Заказчиком, при наличии технической возможности для этого.

3.1.5 В случае отсутствия технической возможности оказания услуги - отправить уведомление Заказчику посредством электронной почты или через Панель управления услугами Исполнителя. Данное уведомление признается Сторонами юридическим документом составленным в простой письменной форме.

3.1.6 Бесперывно предоставлять услуги Заказчику, за исключением случаев, когда перерывы связаны с проведением плановых профилактических или иных работ, внеплановых технических работ, действиями или бездействием третьих лиц, обстоятельствами непреодолимой силы, а также неисправностями информационно-транспортных каналов, которые не входят в информационную систему Исполнителя. Исполнитель не несет гражданско-правовой ответственности перед Заказчиком или третьими лицами за перерывы в предоставлении услуг, связанные с данными обстоятельствами.

3.1.7 Обеспечить конфиденциальность и безопасность предоставляемых Заказчиком (физическим лицом или индивидуальным предпринимателем) персональных данных. Производить их обработку в соответствии с правилами и принципами установленными, Федеральным Законом "О персональных данных".

3.2 Исполнитель имеет право:

3.2.1 Проводить отключение информационных мощностей Заказчика при проведении профилактических или иных работ, предварительно уведомив Заказчика согласно п.3.1.3 настоящего Договора.

3.2.2 Проводить отключение информационных мощностей Заказчика при проведении срочных технических работ, без предварительного уведомления заказчика.

3.2.3 Рекомендовать Заказчику изменить или изменять тарифный план Заказчика в зависимости от потребляемых ресурсов программным обеспечением Заказчика (приводить тариф в соответствие с создаваемой нагрузкой на сервер, в случае если такая нагрузка превышает лимиты, установленные Приложением к настоящему Договору).

3.2.4 Удалять неправомерный (противоречащий законодательству Российской Федерации или иных стран, в которых размещено серверное оборудование Исполнителя) контент (файлы). Исполнитель не несет гражданско-правовой ответственности за действия, связанные с удалением неправомерного контента.

3.2.5 В соответствии с пунктом 3.1.4 настоящего Договора удалять файлы виртуального хостинга и VPS/VDS Заказчика по истечении 30 дней со дня просрочки очередного платежа Заказчиком.

3.2.6 Блокировать доступ к ресурсам (контенту) Заказчика в случае нарушения Заказчиком условий, установленных законодательством Российской Федерации, условий настоящего Договора, Приложений к Договору, иных локальных правовых актов Исполнителя, морально-этических норм, а также в

случае получения Исполнителем акта исполнительного органа власти с требованием или с просьбой о блокировке ресурсов до момента устранения причин блокировки. Исполнитель не несет гражданско-правовой ответственности перед Заказчиком или третьими лицами за действия, связанные с блокировкой по данным основаниям. Под блокировкой доступа к ресурсам (контенту) Заказчика понимается полное или частичное прекращение доступа Заказчика к информационной системе Исполнителя с возможным перенаправлением запросов от посетителей интернет-ресурсов Заказчика на служебную веб-страницу Исполнителя, содержащую соответствующую информацию.

3.2.7 Сообщать Заказчику посредством электронной почты о своих новостях, новых и/или дополнительных услугах, специальных предложениях, скидках, рекламных акциях, публикациях, пресс-релизах, сообщать информацию технического характера и о производимых работах.

3.2.8 Если Заказчиком является субъект предпринимательской деятельности, в одностороннем порядке и немедленно прекратить действие настоящего Договора в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, Приложений к нему, иных локальных правовых актов Исполнителя, при этом денежные средства, оставшиеся на счету в личном кабинете в Панели управления услугами Исполнителя, Заказчику не возвращаются.

3.2.9 Блокировать доступ к ресурсам (контенту) Заказчика в случае получения Исполнителем жалоб на деятельность Заказчика от компетентных организаций, занимающихся безопасностью сети "Интернет", регулированием деятельности в сети «Интернет», противодействием спаму, распространению вредоносного программного обеспечения и иной подобной деятельности, а также от организаций, занимающихся защитой авторских прав.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА.

4.1 Заказчик обязуется:

4.1.1 До момента заключения Договора в соответствии с пунктом 2.2 внимательно ознакомиться с текстом настоящего Договора, текстом Приложений к нему и текстом иных локальных правовых актов, публикуемых на сайте Исполнителя.

4.1.2 Исполнять все обязанности, изложенные в тексте настоящего Договора, тексте Приложений и в иных локальных правовых актах Исполнителя.

4.1.3 Производить оплату в порядке и в сроки, предусмотренные в тексте настоящего Договора.

4.1.4 Следить за изменениями в тарифных планах, а также в других вопросах, связанных с оказанием услуг, публикуемыми на сайте Исполнителя.

4.1.5 Знакомиться со всеми сообщениями, отправленными Исполнителем посредством электронной почты на почтовый ящик, указанный в Личном кабинете в Панели управления. Данные сообщения, в соответствии с пунктом 1.6 настоящего Договора, признаются сторонами документами, составленными в простой письменной форме.

4.1.6 Поддерживать в актуальном состоянии и обеспечивать достоверность всех контактных данных (для физических лиц и представителей юридических лиц) и реквизитов организации (для юридических лиц), указанных в Личном кабинете в Панели управления. Все убытки, понесенные сторонами вследствие

несоответствия контактных данных и реквизитов организации подлежат возмещению за счет средств Заказчика.

4.1.7 По требованию Исполнителя в течение 7 (семи) дней предоставить копию документа, удостоверяющего личность, а также фотографию Заказчика с документом, удостоверяющим личность, или иные материалы, требуемые Исполнителем для идентификации личности Заказчика (для физических лиц и представителей юридических лиц), заверенные налоговыми органами копии документов, подтверждающих регистрацию и постановку на налоговый учет юридического лица и правомочность его представителя (для юридических лиц). В противном случае Исполнитель имеет право блокировать доступ к ресурсам (контенту) Заказчика. Требование Исполнителя, указанное в данном пункте, может быть направлено посредством электронной почты или через систему технической поддержки в Панели управления услугами Исполнителя. Данное отправление признается Сторонами юридическим документом, имеющим силу документа, составленного в простой письменной форме.

4.1.8 В случае возникновения технических проблем сообщать об этом Исполнителю.

4.1.9 Обеспечить конфиденциальность информации, авторизующей Заказчика в системе Исполнителя. Любое лицо, предоставившее Исполнителю Пароль и другую информацию, необходимую для входа в личный кабинет в Панели управления услугами Исполнителя, признается Заказчиком.

4.1.10 Воздерживаться от размещения на серверном оборудовании Исполнителя программного обеспечения, нарушающего нормальный режим функционирования оборудования Исполнителя и/или сегментов сети «Интернет».

4.1.11 В случае пользования услугой Публичное облако на тарифе, предусматривающем безлимитные параметры, количество сайтов, количество баз данных и другие, воздерживаться от использования вычислительных мощностей Исполнителя для размещения любого вида публичного контента, медиа контента, такого как аудио, видео, фотографии, файловый хостинг, а также для хранения резервных копий сайта (сайтов), хранения архивов, перепродажи услуг хостинга третьим лицам. Заказчик обязуется учитывать, что ресурсы при использовании подобных тарифов ограничены ресурсами конкретного сервера.

4.1.12 Отправлять все сообщения посредством электронной почты сотрудникам Исполнителя только с почтового ящика, указанного в личном кабинете в Панели управления услугами исполнителя.

4.1.13 Не размещать на ресурсах Исполнителя следующее программное обеспечение: TOR (анонимная сеть виртуальных туннелей), сканеры сетей, системы и элементы систем распределенных вычислений (например системы майнинга), системы генерации высокой нагрузки (ПО используемое для атак типа «отказ в обслуживании»).

4.1.14 При использовании услуг «Публичное облако», «Частное облако» не размещать следующее программное обеспечение: Java-приложения, сервисы потокового вещания, иные ресурсоёмкие приложения (показатель ресурсоёмкости определяется Исполнителем). В случае нарушения настоящего положения и положений пункта 4.1.13 настоящего Договора Исполнитель имеет право отключать услуги Заказчика без предварительного уведомления.

4.2 Заказчик имеет право:

4.2.1 Заказывать новые услуги на сайте Исполнителя или в Панели управления, создавать заявки на изменение тарифных планов или отмену услуг после окончания оплаченного периода с помощью сервисов в Панели управления услугами Исполнителя.

4.2.2 Пользоваться услугами Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.

## 5. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

5.1 Стоимость услуг и работ по настоящему Договору исчисляется в рублях. Стоимость определяется исходя из тарифов, опубликованных на сайте Исполнителя.

5.2 Услуги и работы по настоящему Договору осуществляются только на основе полной предоплаты.

5.3 Оплата услуг по настоящему Договору осуществляется путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя, а также иными способами, установленными Исполнителем. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на счет Исполнителя.

5.4 При осуществлении банковского перевода Заказчик обязан указывать в платежном поручении личные данные (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей), реквизиты юридического лица (для юридических лиц), совпадающие с теми, что указаны в Панели управления услугами Исполнителя, а также реквизиты (номер, дата) счета, выставленного ему в Панели управления услугами Исполнителя. После осуществления банковского платежа Заказчик обязуется предоставить Исполнителю банковский платежный документ.

5.5 Моментом начала расчетного периода, для периодических услуг, является дата фактического предоставления Заказчику доступа к услуге, либо дата фактического оказания услуги или работы в зависимости от существа оказанных услуг или работы. Предоставление Заказчику доступа осуществляется посредством электронной почты, путем отправления электронного письма с реквизитами доступа к услуге на электронный ящик, указанный заказчиком в личном кабинете в Панели управления услугами Исполнителя. Данное электронное письмо Стороны признают юридическим документом, составленным в простой письменной форме.

5.6 Моментом окончания расчетного периода, для периодических услуг, является дата - число следующего месяца (или следующего после него и так далее, в зависимости от того, на какой срок была оплачена услуга), совпадающее с числом даты начала расчетного периода. В случае, если данной даты не существует, ею является ближайшая к ней дата в сторону момента начала расчетного периода.

5.7 Заказчик самостоятельно производит предоплату услуг, согласно настоящему Договору.

5.8 В случае непоступления предоплаты за действующие периодические услуги до даты, следующей за моментом окончания расчетного периода, Исполнитель вправе заблокировать доступ к ресурсам Заказчика на основании пункта 3.2.5 настоящего Договора.

5.9 Исполнитель не несет ответственность за непредоставление или

приостановку предоставления услуг или работ Заказчику в случае, если Исполнитель не имел возможности зачесть поступивший платеж из-за непоступления банковского платежного документа или отсутствия в нем необходимой информации для зачисления денежных средств на лицевой счет Абонента.

5.10 При наличии денежных средств на счете Заказчика в личном кабинете в Панели управления услугами Исполнителя Заказчик соглашается на безакцептное списание этих средств в счет предоплаты действующих услуг в момент окончания их расчетного периода.

5.11 Заказ услуги является согласием Заказчика оплатить ее по стоимости, действующей на день заказа. При этом Заказчик соглашается, что вследствие существенного изменения курса валют или иных обстоятельств Исполнитель может изменить стоимость услуги в одностороннем порядке без уведомлений Заказчика. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за услуги, предоставляемые Исполнителем по настоящему Договору.

5.12 В случае изменения реквизитов Исполнителя Исполнитель сообщает об этом Заказчику через публикацию информации об изменении на своем сайте и/или посредством Панели управления услугами Исполнителя. Данные виды сообщений признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме. Заказчик несет ответственность за правильность производимых им платежей.

5.13 Исполнитель вправе взимать с Заказчика дополнительные платежи, помимо обусловленных тарифами и опубликованных на сайте Исполнителя.

5.14 Цены в тарифах, указанных на сайте Исполнителя, не являются твердыми и могут быть изменены по соглашению сторон.

## 6. ДЕЙСТВИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА.

6.1 Моментом вступления в силу настоящего Договора является дата акцепта Заказчиком Договора в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Договора.

6.2 Договор действует в течение одного года, начиная с момента вступления в силу. В случае, если за 45 (сорок пять) дней до даты окончания действия Договора ни одна из Сторон не направила другой Стороне письменного уведомления о расторжении договора, настоящий Договор пролонгируется на тех же условиях на один год. Данное уведомление Стороны могут отправить посредством электронной почты или через Панель управления услугами исполнителя. Такие уведомления признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме. Пролонгация может повторяться бесконечное количество раз.

6.3 Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, Приложений к нему, тарифы на услуги, а также стоимость действующих периодических услуг, предварительно уведомив об этом заказчика на основании пункта 3.1.2 настоящего Договора за 10 (десять дней) до вступления изменения в силу. Уведомление происходит посредством публикации информации на сайте и/или уведомления Заказчика посредством электронной почты. Данные виды уведомлений признаются Сторонами юридическими документами, составленными в простой письменной форме.

6.4 В случае, если Заказчик не согласен с изменениями, представленными в

пункте 6.3 настоящего Договора, он обязуется отправить в течение 10 (десяти) дней со дня получения уведомления сообщение Исполнителю о том, что он не согласен с изменениями. Данное сообщение может быть отправлено посредством электронной почты. Такое сообщение признается Сторонами юридическим документом, составленным в простой письменной форме. В случае совершения Заказчиком действий, описанных в настоящем пункте, Договор прекращает свое действие с момента вступления изменений в силу.

6.5 Отсутствие письменного отказа от изменения настоящего Договора до момента вступления изменений в силу принимается за согласие Заказчика с новыми условиями настоящего Договора, Приложений к нему, тарифов и иных локальных правовых актов.

6.6 Изменение реквизитов сторон, изменение их учредительных документов, включая изменение собственника, организационно-правовой формы и др., не приводит к прекращению действия настоящего Договора.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

7.1 Все спорные вопросы, касающиеся настоящего Договора, вначале подлежат урегулированию путем переговоров между Сторонами.

7.2 В случае, если урегулирование спорных вопросов путем переговоров состоялось, однако Стороны не достигли соглашения по всем спорным вопросам, нерешенные посредством переговоров вопросы могут оспариваться Сторонами в судебном порядке, согласно общим правилам подсудности в арбитражном процессуальном и гражданском процессуальном законодательстве.

7.3 Исполнитель не несет ответственности:

7.3.1 За содержание информации, размещаемой Заказчиком в информационной системе Исполнителя;

7.3.2 За работоспособность программного обеспечения, установленного или обновленного Заказчиком самостоятельно;

7.3.3 За качество линий связи, поскольку их организуют другие организации;

7.3.4 За упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования услуг/работ Исполнителя;

7.3.5 За нормальное функционирование сети «Интернет» или ее частей, равно как и за их доступность для Заказчик;

7.3.6 За информацию, передаваемую Заказчиком через сеть «Интернет».

7.4 Стороны соглашаются, что все споры, вытекающие из настоящего Договора, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Ярославской области.

7.5 В максимально степени, допустимой действующим законодательством, Исполнитель отказывается от всех гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь, гарантии пригодности предоставляемых услуг для конкретных целей Заказчика.

7.6 Если третьими лицами будет предъявлен судебный иск к Исполнителю, в связи с отношениями, вытекающими из настоящего договора, Заказчик обязан по требованию Исполнителя возместить Исполнителю убытки (включая расходы на юридическую помощь и представительство в суде), причиненные Исполнителю в связи с этим иском.

7.7 Стороны соглашаются, что, при отсутствии письменных возражений в



течение трех дней с момента окончания оплаченного периода пользования услугой, услуга по данному Договору считается оказанной Исполнителем в полном объеме. Если оплаченный период (расчетный период) по конкретной услуге превышает 1 месяц, стороны соглашаются, что, в случае отсутствия письменных возражений до третьего числа очередного календарного месяца, услуги за предыдущий календарный месяц оказаны Исполнителем в полном объеме.

## 8. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

8.1 Настоящий договор может быть расторгнут во внесудебном порядке по соглашению Сторон.

8.2 Во внесудебном порядке по инициативе Исполнителя:

8.2.1 Исполнитель вправе удалить учетную запись и расторгнуть Договор, в случае, если в течение года с момента регистрации Заказчиком не было осуществлено ни одного заказа услуг или прошло более одного года с момента окончания пользования Заказчиком всеми услугами или прошло более года с момента окончания тестового бесплатного периода пользования услугами.

8.2.2 Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, а также в случаях, предусмотренных в пункте 3.2.5, путем направления Заказчику уведомления посредством электронной почты или посредством системы технической поддержки в Панели управления услугами Исполнителя (Стороны признают данное уведомление юридическим документом, составленным в простой письменной форме).

8.2.3 Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в случае получения Исполнителем от Заказчика, являющегося физическим лицом или индивидуальным предпринимателем, официального заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных на бумажном носителе.

8.3 Во внесудебном порядке по инициативе Заказчика, путем направления Исполнителю уведомления посредством системы технической поддержки в Панели управления услугами Исполнителя (Стороны признают данное уведомление юридическим документом, составленным в простой письменной форме):

8.3.1 Заказчик имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор. В данном случае деньги за услуги, уже оплаченные Исполнителю, Заказчику не возвращаются.

8.3.2 Заказчик имеет право в любой момент расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения Исполнителем условий настоящего Договора, в данном случае Заказчику возвращается сумма оплаты за неоказанные услуги, за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов. Возврат средств осуществляется путем направления Исполнителю заявления с указанием банковских реквизитов Заказчика.

8.4 В случае, если в течение 3 (трех) лет с момента, описанного в пункте 8.2.1, Заказчик не направил Исполнителю письменное уведомление с требованием вернуть остаток средств с лицевого счета в Панели управления услугами Исполнителя, баланс лицевого счета обнуляется.

8.5 В случае, если Заказчик, по истечении оплаченного периода, отказывается производить очередную предоплату услуг, при отсутствии прямой вины

Исполнителя, средства, оставшиеся на лицевом счете в Панели управления услугами Исполнителя, Заказчику не возвращаются.

9. СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ).

9.1 Заказчик (физическое лицо или индивидуальный предприниматель) дает свое согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных Исполнителем.

9.2 Перечень персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, адрес проживания, год и дата рождения, домашний телефон, мобильный телефон, адрес электронной почты, серия и номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

9.3 Оператором обработки персональных данных является Исполнитель.

9.4 Согласие Заказчика на обработку его персональных данных действует в течение действия настоящего Договора, а также в течение 3 (трех) лет после окончания его действия.

9.5 Исполнитель осуществляет сбор, хранение и обработку персональных данных с помощью автоматизированных средств: программного обеспечения и электронных баз данных.

9.6 Целью сбора, обработки и хранения персональных данных является исполнение настоящего Договора, субъектом которого является Заказчик, а также взаимодействие в рамках настоящего Договора между Исполнителем и Заказчиком, а также между Исполнителем и третьими лицами.

9.10 Заказчик дает свое согласие на трансграничную передачу своих персональных данных в целях исполнения настоящего Договора, взаимодействия Исполнителя и Заказчика, а также взаимодействия Исполнителя и третьих лиц.

9.11 Заказчик дает свое согласие на принятие в отношении него решений Исполнителем, имеющих юридические последствия на основе исключительно автоматизированной обработки его персональных данных.

9.12 В соответствии со статьей 17 Федерального закона "О персональных данных" Заказчик имеет право обжаловать действия или бездействие Исполнителя, в случае нарушения правил обработки его персональных данных, в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.

10. Дополнительные условия.

10.1 Если одно из положений настоящего Договора будет признано недействительным или неправомерным, такое положение должно быть исправлено в минимально необходимой степени, чтобы оно не противоречило закону и было действительным, а так же не изменяло существенным образом права и обязанности сторон. В случае, если это невозможно, то это положение должно быть изъято из Договора, остальные положения Договора остаются в силе.

11. Реквизиты Исполнителя:  
Наименование: ООО «АйТи Аутсорсинг»  
ИНН/КПП: 7602077973/760201001  
Адрес: 150044, Россия, г. Ярославль, ул. Полушкина Роща, д. 16, строение 3  
Телефон: +7 (495) 369-19-87  
Р/С: 40702810210000336531  
Банк: АО «ТИНЬКОФФ БАНК»  
БИК: 044525974  
К/С: 30101810145250000974

## ПРИЛОЖЕНИЕ.

### Соглашение об уровне обслуживания(SLA)

Соглашение об уровне обслуживания, в дальнейшем «Соглашение», определяет уровень обслуживания и условия обслуживания клиентов сервиса RocketCloud.ru, пользующихся услугами «Публичное облако», «Частное облако», в дальнейшем «Услуги», гарантированное время работоспособности, размер и порядок предоставления компенсаций исполнителем для указанных выше услуг. Соглашение является приложением к договору оказания услуг сервиса RocketCloud.ru и является его неотъемлемой частью. Соглашение обязательно для заказчика и исполнителя.

1. Порядок и объем предоставления услуг.
  - 1.1. Исполнитель предоставляет услуги на условиях полной предоплаты и в соответствии с тарифами, указанными на сайте исполнителя, с учетом ограничений, установленных настоящим соглашением.
  - 1.2. Гарантированный уровень доступности Услуг составляет 99,9% по итогам каждого расчетного месяца (в зависимости от даты начала оказания Услуг). Данный уровень определяется как процентное соотношение между общим количеством времени в расчетный период и общим количеством времени за вычетом промежутков недоступности.
  - 1.3. В промежутки недоступности не включаются:
    - а) Периоды проведения запланированных технических работ.
    - б) Периоды проведения внеплановых, срочных технических работ, связанных с обеспечением нормального функционирования информационной системы Исполнителя.
    - в) Период недоступности Услуг, вызванные вынужденной перезагрузкой оборудования.
    - г) Периоды недоступности, вызванные форс-мажорными обстоятельствами - DDoS атаки, чрезвычайные ситуации, аварии в технических помещениях, в которых расположено оборудование Исполнителя, иные обстоятельства, не зависящие от воли Исполнителя.
    - д) Периоды недоступности, связанные с функционированием каналов связи, организацию работы которых осуществляют третьи лица.
    - ж) Периоды недоступности, вызванные работой программного обеспечения Заказчика.
  - 1.4. Расчет уровня доступности осуществляется средствами мониторинга Исполнителя.
2. Техническая и информационная поддержка.
  - 2.1. Информационная поддержка включает в себя предоставление сведений об услугах Исполнителя. Информационная поддержка оказывается по средствам телефонной связи (будние дни с 10.00 - 18.00 МСК), через систему мгновенных сообщений на сайте Исполнителя (будние дни с 10.00 - 18.00 МСК), по электронной почте, через систему заявок в системе управления услугами Исполнителя. Гарантированное время ответа по электронной почте и в системе заявок - 24 часа.

2.2. Техническая поддержка включает в себя решение технических проблем, связанных с функционированием информационной системы исполнителя - аппаратной её части. Техническая поддержка осуществляется через систему заявок в системе управления услугами Исполнителя. Гарантированное время первичного ответа на заявку в отдел технической поддержки составляет 24 часа.

3. Лимиты.

3.1. В целях нормального функционирования информационной системы Исполнителя устанавливаются ограничения для Заказчика при пользовании Услугами Исполнителя. Лимиты являются обязательными для Заказчика и их превышение является нарушением Договора. В таблице указаны максимально допустимые значения.

Виртуальный выделенный сервер  
Тариф "IaaS Lite"

	Количество одновременно запущенных процессов	Количество одновременно открытых TCP сокетов	Количество одновременно открытых остальных (не TCP) сокетов	Количество правил фаервола IPTABLES	Количество открытых файлов	Количество индексных дескрипторов (INODES)	Количество операций чтения/записи на диск в секунду (IOPS)	Максимальный показатель нагрузки на одно ядро за 24 часа
VPS-1	2500	2500	2500	50	25000	500000	100	10%
VPS-2	2500	2500	2500	50	25000	500000	100	25%
VPS-3	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	50%
VPS-4	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	50%
VPS-5	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	50%
VPS-6	10000	10000	10000	250	100000	1500000	100	50%

Виртуальный выделенный сервер  
Тариф "IaaS Highload"

	Количество одновременно запущенных процессов	Количество одновременно открытых TCP сокетов	Количество одновременно открытых остальных (не TCP) сокетов	Количество правил фаервола IPTABLES	Количество открытых файлов	Количество индексных дескрипторов (INODES)	Количество операций чтения/записи на диск в секунду (IOPS)	Максимальный показатель нагрузки на одно ядро за 24 часа
VPS-1	2500	2500	2500	50	25000	500000	100	100%
VPS-2	2500	2500	2500	50	25000	500000	100	100%
VPS-3	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	100%
VPS-4	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	100%
VPS-5	5000	5000	5000	100	50000	1000000	100	100%
VPS-6	10000	10000	10000	250	100000	1500000	100	100%

4. Компенсации.

- 4.1. В случае, если по итогам месяца, уровень доступности Услуг Исполнителя окажется ниже гарантированного уровня доступности (сервисы были недоступны более часа в месяц), Заказчик имеет право на компенсацию.
- 4.2. В соответствии с пунктом 4.1 Соглашения Исполнитель обязан предоставить Заказчику компенсацию в виде увеличения периода оказания услуг. Компенсация предоставляется в виде увеличения периода оказания соответствующей услуги на время, равное времени простоя свыше одного часа в месяц.
- 4.3. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение одного месяца с момента инцидента создать заявку (тикет) в системе управления услугами Исполнителя с просьбой о компенсации в соответствии с пунктами 4.1 и 4.2 Соглашения.