

Утверждаю

Директор
ООО «НТКОМ»
Овчинников Никита Сергеевич

Технические стандарты предоставления услуг (далее по тексту – Технические стандарты)

1. Область применения.

1.1. Настоящие Технические стандарты определяют порядок оказания услуг Оператора своим Абонентам, порядок использования таких услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Оператором и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные в Договоре. Настоящие Технические стандарты являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении платных услуг, далее по тексту - Договор.

1.2. Технические стандарты дополняют положения Договора. В случае противоречий между Договором и Техническими стандартами, применяются положения последних.

2. Используемые термины.

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Технических стандартах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Технических стандартов.

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «НТКОМ»

Услуги – перечень услуг хостинга, предоставляемых Абоненту во исполнение заключенного Договора.

Администрация – управляющий персонал Оператора, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

Абонент – лицо, заключившее Договор (его представитель, работник), использующее Услуги Оператора.

Сервисы – составляющие технические и программные комплексы Услуг, такие как электронная почта, http/https- сервер и т.п.

Техническая поддержка – технические мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

Служба технической поддержки – технический персонал Оператора, осуществляющий Техническую поддержку.

Панель управления – веб-интерфейс, расположенный по адресу <https://account.nt-vps.ru> и предоставляемый Абоненту Оператором для удаленного управления хостингом, мониторинга используемых сервисов, услуг, состояния Лицевого счета и т.д. и т.п.

3. Регистрация Абонента в учетной системе Оператора, учетные данные Абонента (Панель управления).

3.1. Для получения услуг Оператора Абоненту необходимо зарегистрироваться в учетной системе на сайте Оператора.

3.2. При регистрации в учетной системе Оператора Абонент обязан внести в Панели управления точную и полную информацию:

- в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года сведения, содержащие фамилию, имя, отчество, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, – для Абонента физического лица;
- в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года предоставить Оператору сведения, содержащие наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения, а также список лиц, использующих оконечное оборудование юридического лица, заверенный уполномоченным представителем юридического лица, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность – для Абонента юридического лица.

3.3. Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в учетной системе на сайте Оператора должны быть достоверными. Абонент отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им Оператору документов, сведений и иной информации.

3.4. При использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Абонента, Оператор не несет ответственности за негативные последствия, вызванные его действиями на основании предоставленных недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации.

3.5. При регистрации в учетной системе Оператора Абонент регистрируется под индивидуальным логином и генерирует либо вводит собственный пароль для доступа в Панель управления, самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с использованием логина и пароля.

3.6. Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Абонент обязан незамедлительно направить запрос Оператору на смену учетных данных. В этом случае Оператор при необходимости и по согласованию с Абонентом может осуществить блокировку доступа к Панели управления Абонента. Срок подобной блокировки оговаривается Сторонами отдельно. При этом Оператор не несет ответственности за извещение любых третьих лиц о временной блокировке доступа Абонента к его Панели управления и за возможные последствия, возникшие как в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировки.

3.7. В случае если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к Панели управления, к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

3.8. Оператор вправе в любое время без уведомления об этом Абонента осуществлять проверку представленных Абонентом документов, сведений и иной информации.

3.9. В случае если при проверке представленных Абонентом документов, сведений и иной информации выяснится, что указанные документы, сведения и иная информация не достоверны, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверных данных и подтверждающих документов.

3.10. В случае возникновения сомнений у Оператора в достоверности предоставленных Абонентом документов, сведений и иной информации, Оператор вправе в любое время запрашивать у Абонента уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы. Запрос на предоставление уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов направляется Абоненту посредством электронной почты на адрес Абонента, содержащийся в Панели управления.

3.11. Если запрос Оператора не был исполнен Абонентом в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления запроса, либо если выявлена недостоверность таких сведений и информации, содержащихся в Панели управления, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверных данных и подтверждающих документов.

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления Абонентом запрошенных уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов.

3.12. В случае изменения предоставленных сведений, Абонент обязан в течение одного рабочего дня письменно известить об этом Оператора и в течение 7(семи) рабочих дней предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом Оператор вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если по его мнению предоставленных документов недостаточно.

4. Предоставление услуг.

4.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных настоящими Техническими стандартами.

4.2. Абонент и Оператор имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором, настоящими Техническими стандартами, а также Регламентом пользования услугами Оператора.

4.3. Абонент может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящих Технических стандартах, Регламенте пользования услугами Оператора и/или запрещены действующим законодательством.

5. Права и ответственность Сторон.

5.1. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иную информацию Абонента в случаях:

- превышения Абонентом установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на выделенный сервер или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Оператор имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких либо возмещений Абоненту;
- высокого потребления Абонентом любых системных ресурсов сервера, на котором предоставляется услуга VPS, за исключением гарантированных тарифным планом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Оператором. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на более «высокий» тарифный план или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Оператор имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких либо возмещений Абоненту;
- осуществления иных действий, запрещенных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Оператора и/или действующим законодательством;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Оператора, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- если Оператор получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

5.2. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 5.1, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором.

5.3. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Абонента осуществляется по выполнению Абонентом требований Оператора по устранению нарушений и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.

5.4. Администрация может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании.

5.5. При предоставлении услуг dedicated/colocation Оператор вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования Абонента, при условии, что риск для сохранности включенного оборудования больше, чем для отключенного. В этом случае Оператор обязуется уведомлять технический персонал Абонента об отключении оборудования не менее чем за 8 часов до проведения работ посредством направления сообщения на электронный адрес Абонента, указанный в Панели управления.

5.6. Оператор не гарантирует принятие почты Абонента от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Оператора не осуществляет прием почты.

5.7. Оператор не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

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

6. Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки.

6.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов Абонентов:

- запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом;
- локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по Договору сервисов.

6.2. Заказ на Услуги и/или продление Услуг Абонентом осуществляется посредством оформления Заявок и/или Распоряжений с использованием Панели управления.

6.3. Аннулирование заказов на Услуги или на продление Услуг может быть произведено Абонентом только через Панель управления и только до момента начала исполнения заказа.

6.4. Заказ на Услуги и/или продление Услуг считается готовым к исполнению и начинает исполняться только при наличии у Абонента суммы на Лицевом счете, достаточной для оплаты всех услуг в заказе. Если заказ не готов к исполнению в течение 1 (одного) месяца с момента его поступления к Оператору, заказ аннулируется.

6.5. Следующие действия производятся только на основании соответствующих Заявок и/или Распоряжений Абонента, оформленных с использованием Панели управления:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- смена тарифного плана, конфигурации, операционной системы и т.д.;
- активирование и деактивирование услуг;
- изменение различных паролей доступа;
- перезагрузка/перезапуск арендованного оборудования;
- выключение и включение арендованного оборудования.

6.6. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах может являться, по усмотрению Оператора, заявка Абонента, оформленная посредством электронной почты. Данная заявка должна высылаться строго сообщением из Панели управления (Тикет). В случаях, требующих существенного изменения настроек, запрос должен содержать авторизационную информацию (логин, e-mail, указанный в Панели управления).

6.7. Абонент также может обратиться в Службу технической поддержки по телефону, однако изменения в конфигурации серверов производятся только на основании Заявок и/или Распоряжений, оформленных из Панели управления.

6.8. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки - 72 часа.

6.9. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки и/или Распоряжения, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.

6.10. Все Заявки и/или Распоряжения должны отправляться из Панели управления, для незарегистрированных клиентов по электронной почте на адрес support@nt-vps.ru, в кодировке win1251 либо koï8-R, в формате, определенном RFC-822. На каждое письмо, принятое Службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение. В Заявке и/или Распоряжении должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.

6.11. Заявки и/или Распоряжения по другим каналам, по факсу, обрабатываются при наличии печати и подписи Абонента.

6.12. Служба технической поддержки не производит/не осуществляет:

- консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ и по другим аналогичным вопросам (исключением составляют только те Услуги и Продукты, в которых явно оговорена поддержка в виде консультирования по настройке программ и программного обеспечения и др.);
- оптимизацию программного кода программных компонентов или модулей;
- разбор ошибок установки программного продукта (выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту, предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем).

Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.

6.13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на сайте Оператора.

6.14. В выполнении Заявки и/или Распоряжения может быть отказано по следующим основным причинам:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям Договора;
- в сообщении используются ненормативная лексика, фразы/слова, противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слов непристойного содержания, призывов антигуманного характера, оскорбляющих человеческое достоинство либо религиозные чувства), оскорбления в адрес Оператора и/или его сотрудников;
- сообщение направлено с серверов, предоставляющих публичные услуги электронной почты для неавторизованных пользователей;
- в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Договором и/или Техническими стандартами.

6.15. В случае претензий по выполнению Заявок и/или Распоряжений Абонент может обращаться с жалобами к Администрации Оператора по e-mail info@nt-vps.ru Ответ на претензии по невыполнению Заявок и/или Распоряжений направляется Оператором Абоненту по электронной почте не позднее чем через два рабочих дня.

7. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных и условия предоставления услуг хостинга.

7.1. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.

7.2. Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.

7.3. Оператор обеспечивает резервное копирование статической информации Абонента, размещенной на ресурсах Абонента, по собственному графику, если только такой график и порядок создания резервных копий не оговорены особо в условиях Договора. **НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ** резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов.

7.4. В случаях, если потеря информации произошла по вине Оператора, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации.

7.5. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Абонента, восстановление данных производится по сообщению отправленному из Панели управления, со сроком исполнения до 72 часов. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.

7.6. Если в условиях Договора не оговорен особый режим резервного копирования (как дополнительная услуга), восстановление производится из последнего архива.

7.7. Оператор не гарантирует нормальное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.

8. Функционирование программного обеспечения.

8.1. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.

8.2. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Оператора.

8.3. На серверах хостинга допускается использование предустановленного программного обеспечения (perl, php, crontab и т.п. для unix-хостинга), указанного в рамках выбранного тарифного плана, при условии соблюдения всех оговоренных в данном документе ограничений.

8.4. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящих Технических стандартов или условий Договора.

9. Использование ресурсов систем для услуг хостинга на UNIX.

9.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным планом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента.

9.2. Не допускается чрезмерное использование процессами пользователя вычислительных ресурсов сервера. Пользовательское время (CPU) для сайтов Абонентов на одном тарифном плане не должно превышать более 500 сек в сутки. Количество одновременных соединений с сайтом Абонента с одного IP адреса – не более 5.

9.3. На процессы пользователя, выполняемые из unix shell/cron, накладываются следующие ограничения:

- максимальное количество одновременно выполняемых задач - 64;
- максимальное допустимое время работы скрипта: не более 10 процессорных минут;
- максимальное количество открытых файлов на один процесс – 128.

9.4. На php-скрипты накладываются ограничения по памяти и числу запускаемых процессов в соответствии с тарифным планом.

9.5. Максимальный объем информации, передаваемый по протоколу HTTP с/на сервер (в т.ч. максимальный размер передаваемого по протоколу HTTP файла) – 10 Мб.

9.6. Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL определяются в соответствии с тарифным планом.

9.7. Максимальный размер почтового сообщения – 10Мб.

9.8. Максимальное количество почтовых сообщений отправляемых с сайта Абонента – не более 10 сообщений в минуту.

9.9. Максимальное количество одновременных подключений к почтовым сервисам – не более 10, интенсивность подключения к почтовым сервисам – не более 10 соединений в минуту.

9.10. Максимальное количество FTP-подключений от одного пользователя или с одного IP-адреса – 8.

9.11. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены.

9.12. В случае если подобное превышение лимитов происходит систематически и Абонент не принимает мер по нормализации ситуации, после предупреждения ресурс может быть заблокирован.

10. Использование ресурсов систем и условия предоставления услуг dedicated/colocation.

10.1. Пределы дискового пространства для услуг Dedicated определяются в соответствии с конфигурацией сервера. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента.

10.2. Для услуг «Dedicated/Colocation» накладываются следующие ограничения:

- максимальный размер почтового сообщения – 10Мб;
- максимальное количество одновременных подключений к почтовым сервисам – не более 10, интенсивность подключения к почтовым сервисам – не более 10 соединений в минуту.

10.3. Для услуг «Dedicated» устанавливается заранее определенный набор программного обеспечения, используемый для предоставления услуг хостинга (ОС хостинга), ссылка на который опубликована на сайте Оператора.

Установка и обновление программного обеспечения, далее по тексту – ПО, осуществляется техническим персоналом Оператора в рамках описанного набора ПО. Установка дополнительного программного обеспечения, не входящего в начальный набор, используемый для предоставления услуг хостинга, осуществляется только по согласованию с техническим персоналом Оператора и только при наличии технической возможности.

Конфигурация, настройки и исходные коды установленного ПО могут быть модифицированы техническим персоналом Оператора без предварительного уведомления Абонента.

В случае отказа Абонента от использования услуг «Dedicated» все установленное в рамках данной услуги ПО удаляется.

10.4. Доступ к оборудованию для проведения работ при пользовании услугами «Dedicated/Colocation»:

- Абонент имеет право на доступ к оборудованию для проведения работ. К указанным работам допускаются также представители Абонента, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен Абонентом заблаговременно, имеющие должным образом оформленную доверенность от Абонента на право проведения работ и документ, удостоверяющий личность. Оператор должен быть извещен о предстоящем проведении Абонентом и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их проведения, в экстренных случаях (срочный доступ) – за один час, путем направления авторизованной Заявки и/или Распоряжения через Панель управления;
- график работы Дата-центров для приема Абонентов и их представителей опубликован на сайте Оператора;
- доступ к оборудованию осуществляется путем отключения оборудования от сетей электропитания и передачи данных, его демонтажа из стойки и предоставления Абоненту на специально оборудованном рабочем месте, допускающем подключение к сетям электропитания и Ethernet без изменения IP-адресов. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и манипулятор типа «мышь»;
- доступ к оборудованию для проведения работ может быть предоставлен не более чем двум представителям Абонента одновременно. Работы на оборудовании должны проводиться не более 5 (пяти) раз в течение календарного месяца, при этом доступ к оборудованию предоставляется не более двух раз на каждую единицу оборудования Абонента в течение календарного месяца. Работы должны проводиться в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Срочный доступ обеспечивается по обоснованному запросу Абонента. Оператор предоставляет такой (срочный) доступ при наличии технической возможности;
- продолжительность работ не должна превышать трех часов подряд. Дополнительные посещения и увеличение продолжительности работ являются платными согласно Прейскуранта.

10.5. В помещениях Оператора Абонент и его представители обязаны:

- соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, требования Госсанэпиднадзора, а также отраслевых правил и норм, действующих в сфере деятельности Абонента, в отношении Технологической площадки и предоставленного Оператором оборудования;

- немедленно извещать Оператора о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) Технологической площадке ущерб, а также ущерб находящемуся на Технологической площадке имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося на Технологической площадке, а также самой Технологической площадки;
- в случае предоставления Оператором оборудования, программного обеспечения и технических средств использовать их исключительно для получения Услуг Оператора. Ответственность за нарушение прав Оператора и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или порчу или потерю предоставленного оборудования и технических средств целиком несет Абонент.

10.6. Предоставление IP-адресов при пользовании услугами:

- IP-адреса предоставляются, перерегистрируются или освобождаются Оператором, действующим в качестве LIR, на основании договора, заключенного с Reseaux IP Europeens Network Coordination Centre (далее – RIPE NCC);
- Абонент обязуется соблюдать все требования и правила использования IP-адресов, опубликованных на официальном сайте RIPE NCC – <http://ripe.net/>, а также оговоренных настоящими Техническими стандартами;
- Предоставление, перерегистрация или освобождение IP-адресов производится после направления Абонентом Оператору Заявки и/или Распоряжения по установленной форме с использованием Панели управления;
- поступившие Заявки и/или Распоряжения проверяются Оператором на предмет корректности содержащихся в них данных и соблюдения установленной формы. Оператор вправе запросить у Абонента любую необходимую дополнительную информацию;
- Заявки и/или Распоряжения обрабатываются Оператором после их проверки и получения необходимой информации от Абонента в течение 2 (двух) рабочих дней;
- Оператор не несет ответственности за сроки обработки заявок RIPE NCC от Оператора и за результат рассмотрения соответствующей заявки;
- выделенные IP-адреса должны использоваться только для указанных в заявке целей. Если при регистрации IP-адресов Абонентом была дана неверная информация относительно их предстоящего использования, использование адресов для этих целей должно быть немедленно прекращено. Если IP-адреса были выданы для определенной цели, и эта цель уже не существует, Абонент обязан данные IP-адреса освободить (направить соответствующую Заявку и/или Распоряжение на освобождение IP-адресов);
- при выделении Абоненту новых IP-адресов не менее 50% из них должны быть использованы в течение первого года после выделения. Не менее 25% выделенных IP-адресов должны быть использованы сразу после выделения;
- при запросах на предоставление IP-адресов следует исходить из реальной необходимости. Резервирование IP-адресов, предназначенных для использования в отдаленном будущем, не допускается. Правила данного пункта, принятые RIPE NCC в отношении LIR, действуют и в отношении Абонентов;
- Абоненту категорически запрещается передавать выделенные ему IP-адреса третьим лицам;
- Оператор вправе проверять актуальность регистрационных данных Абонентом (в частности, возможность связи по представленным адресам электронной почты) и в случае обнаружения некорректности данных (их устаревания) требовать у Абонента обновить данные;
- прекращение использования IP-адресов, выделенных Оператором Абоненту, может производиться как по инициативе Абонента на основании соответствующей Заявки и/или Распоряжения, так и по инициативе Оператора;
- в случае обнаружения Оператором нарушения Абонентом условий предоставления, использования, перерегистрации или освобождения IP-адресов, описанных в настоящих Технических стандартах и/или требований и правил использования IP-адресов, опубликованных на официальном сайте RIPE NCC – <http://ripe.net/>, Оператор вправе направить соответствующий запрос Абоненту посредством электронной почты на адрес, указанный в Панели управления Абонента, с требованием устранить указанные нарушения. В случае неустранения Абонентом указанных нарушений в течение 3 (трех) дней с момента направления соответствующего запроса Оператором, Оператор вправе прекратить в одностороннем порядке использование тех IP-адресов, в отношении которых допущены такие нарушения.

10.7. Аренда порта консольного сервера при пользовании услугами «Dedicated/Colocation»:

- оборудование должно быть корректно настроено Абонентом для использования данной Услуги;
- подключение Услуги производится в течение 2-х рабочих дней после направления Абонентом Заявки и/или Распоряжения с использованием Панели управления, при наличии технической возможности. При отсутствии технической возможности срок подключения может быть увеличен;
- отключение Услуги производится в течение суток после направления Абонентом Заявки и/или Распоряжения с использованием Панели управления;
- допускается неработоспособность (перерыв в работе) Услуги не более 24 часов в месяц суммарно;
- интерфейс оборудования Абонента должен соответствовать стандарту - RS232 (порты DB9 или RJ45);
- допускается одновременно не более одной сессии (подключения) Абонента к Услуге;
- трафик является неограниченным при условии, что исходящий трафик должен в четыре и более раз превышать входящий, при этом скорость канала будет ограничена - 10Мбит/с.;
- трафик является бесплатным при условии, что исходящий трафик должен в четыре и более раз превышать входящий, при этом объем трафика будет ограничен - 1000Гб/месяц. Оплата за превышение трафика будет составлять 15 рублей за 1Гб.

10.8. Аренда устройства KVM-коммутатора при пользовании услугами «Dedicated/Colocation»:

- устройство подключается непосредственно к портам монитора, клавиатуры, мыши сервера;
- для работоспособности услуги «Аренда устройства KVM-коммутатора» Абоненту требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с и использование браузера Internet Explorer с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должна быть установлена Java Runtime Environment (JRE);
- всю ответственность за невозможность использования устройства несет Абонент. Оператор лишь гарантирует возможность подключения к устройству по высланным реквизитам доступа;
- Абоненту предоставляются логин и пароль для доступа к KVM-коммутатору на время использования услуги;
- максимальное время предоставления Услуги - не более 4 часов одновременно. По истечении указанного времени Услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Абонента;

- услуга предоставляется по Заявке и/или Распоряжению Абонента с использованием Панели управления либо по телефонному звонку, в течение 4-х часов при наличии технической возможности.
- 10.9. Предоставление дискового пространства для резервного копирования данных:
- доступ к информации Абонентом может осуществляться только из сетей Оператора;
 - суточный объем трафика между основной информацией и системой резервного копирования не может превышать трехкратную величину места резервного хранения информации;
 - Оператор имеет право ввести дополнительные ограничения на пользование Услугой, такие как временной интервал для применения Услуги, пропускная способность доступа к Услуге от оборудования Абонента;
 - услуга подключается по Заявке и/или Распоряжению Абонента через Панель управления в течение 24-х часов с момента поступления Заявки и/или Распоряжения;
 - доступ к Услуге предоставляется по протоколу FTP;
 - допускается одновременно не более одной сессии (подключения) к Услуге;
 - допускается неработоспособность (перерыв) Услуги не более 24 часов в месяц;
 - дополнительное увеличение предоставленного дискового пространства для резервного копирования осуществляется после направления Абонентом дополнительной Заявки и/или Распоряжения на услуги с соответствующим перерасчетом тарифа.
- 10.10. Дополнительные работы специалистов:
- услуга предоставляется по Заявке и/или Распоряжению Абонента через Панель управления, при этом Служба технической поддержки Оператора приступает к выполнению Заявки и/или Распоряжения в течение 2-х часов с момента ее поступления;
 - максимальное время предоставления Услуги - не более 10 часов одновременно. По истечении указанного времени Услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Абонента;
 - в выполнении Услуги Абоненту может быть отказано при отсутствии технической возможности, если выполнение задачи требует специальной подготовки Технического персонала Оператора, осуществляющего Техническую поддержку;
 - Оператор не несет ответственности за передачу логина и пароля доступа к оборудованию третьим лицам, повлекшие негативные последствия для Абонента;
 - Оплата услуги Абонентом производится вне зависимости от результата.
- 10.11. Дополнительные посещения / увеличение продолжительности проведения работ на оборудовании.
- услуга может быть предоставлена непосредственно Абоненту, а также представителям Абонента, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен Абонентом заблаговременно, имеющие должным образом оформленную доверенность от Абонента на право проведения работ и документ, удостоверяющий личность. Оператор должен быть извещен о предстоящем проведении Абонентом и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их проведения, в экстренных случаях (срочный доступ) – за один час, путем направления авторизованной Заявки и/или Распоряжения через Панель управления;
 - дополнительные услуги по увеличению продолжительности посещений Технологической площадки и увеличению количества посещений в течение календарного месяца могут быть предоставлены при наличии технической возможности и только по авторизованному запросу Абонента (Заявка и/или Распоряжение через Панель управления), направленному заблаговременно - не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа.
- 11. Дополнительные условия.**
- 11.1. Оператор имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
- 11.2. Абонент может использовать возможность периодического запуска скриптов (cron) для хостинга на UNIX с ограничением на периодичность исполнения не чаще одного раза в 15 минут.
- 11.3. Администрирование Виртуального выделенного сервера (VDS/VPS) и настройка прикладного программного обеспечения на нем производится Абонентом самостоятельно, если это не оговорено дополнительно условиями тарифного плана. По дополнительной договоренности администрирование VDS/VPS может выполняться сотрудниками Оператора за дополнительную оплату.
- 11.4. На предоставленном оборудовании (dedicated) Абонент обязан:
- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту Оператора коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
 - исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Оператора;
 - использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) .
- 11.5. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений Договора, настоящих Технических стандартов, Регламента пользования услугами Оператора и/или действующего законодательства не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.
- 11.6. Адреса для обращений Абонента в службы Оператора:
Техническая поддержка: support@nt-vps.ru ;
Проблемы спама и нарушений авторских прав: abuse@nt-vps.ru ;
Администрация: info@nt-vps.ru