



FastVPS Eesti OÜ

Uus 2, 41533 Jõhvi, Ida-Virumaa, Eesti Vabariik
Регистрационный код: 12101479
Регистрационный номер плательщика НСО
(VAT): EE101469919

Договор-оферта для пользователей

Договор публичной оферты компании FastVPS Eesti OU для физических и юридических лиц от 19.09.2011, вступает в силу с момента опубликования.

Данные правила и условия являются верными для всех пакетов/тарифов и стран, в которых предоставляются услуги. Все обязательства по предоставлению услуг берет на себя FastVPS Eesti OU, уполномоченные агенты не являются поставщиками услуг и не могут нести ответственность за их качество.

Регистрация и пополнение лицевого счёта клиента в биллинге компании FastVPS Eesti OU по адресу <http://bill2fast.com>, означает полное согласие с нижеприведёнными правилами и условиями.

Настоящий договор регулирует взаимоотношения между компанией FastVPS Eesti OU (в дальнейшем Компания) и клиентом компании (в дальнейшем Клиент). Данный договор-оферта не требует подписания в письменном виде в соответствии с Законом о долговом праве Эстонской Республики, параграф 35.

1. Зона ответственности

1.1. Проблемы с хост-машинами, VPS нодами, связностью в Дата-Центре (до бордерных маршрутизаторов Дата-Центра) - являются ответственностью Компании.

1.2. Проблемы с ОС, выбором конфигурации, работоспособностью VPS/VDS (если они не вызваны нарушением пункта 1.1.) - являются ответственностью Клиента.

2. Порядок регистрации

2.1. Клиент регистрируется в биллинг системе Компании по адресу bill2fast.com. При регистрации в обязательном порядке указываются все запрошенные данные.

2.1.2. В регистрационной форме Клиент обязан указать корректный номер мобильного телефона и пройти процедуру его верификации, в противном случае,

регистрация невозможна.

2.2. Компания не требует обязательной регистрации или наличия домена для использования с VPS или выделенным сервером, при регистрации можно указать, что домен уже существует или регистрируется в другой фирме.

2.3. После регистрации, Клиент получает информационное письмо со всеми необходимыми данными, а также инструкции по оплате.

2.4. Срок регистрации неограничен, Клиент может оплатить заказанные услуги в любой момент, однако, оплата будет производиться в соответствии с текущими тарифами.

2.5. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин до момента активации сервера с полным возвратом всех средств.

2.6. Компания оставляет за собой право требовать предъявление документов, подтверждающих личность клиента до активации аккаунта, а также проводить другие проверки данных клиента.

2.6.1. В случае указания заведомо недостоверных данных, несовпадения IP и номера телефона с указанным местоположением клиента, подтверждающими документами могут служить:

- скан счетов за квартиру/телефон со штампом об оплате и указанием адреса и ФИО абонента;
- проведение оплаты посредством кредитной карты, принадлежащей клиенту (деньги вносятся на счет Клиента через функцию пополнить счет на произвольную сумму от 1 евро и расходуются по усмотрению Клиента).

2.7. В автоматическом порядке происходит проверка номера мобильного телефона клиента перед каждым новым заказом.

3. Порядок оплаты

3.1. Сервис оплачивается Клиентом из биллинг-панели Компании самостоятельно, кроме случаев ручной оплаты.

3.2. Все услуги предоставляются только на основе 100% предоплаты. Тестовый период не предоставляется.

3.3. Оплата производится доступными способами, по выбору клиента.

3.4. В случае автоматической оплаты - факт оплаты считается совершенным только в случае регистрации его автоматическими интерфейсами биллинг-системы компании.

3.5. Для проведения оплаты в ручном режиме, Клиенту необходимо связаться с Отделом по работе с клиентами и согласовать порядок проведения оплаты. В данном случае, факт оплаты считается совершенным, после регистрации его сотрудником Отдела по работе с клиентами в биллинг-системе компании.

3.6. В случае отсутствия оплаты за следующий период, VPS/выделенный сервер блокируется в течение 24-х часов.

3.7. После блокировки образ VPS сохраняется в течение 2 суток, информация на backup сервере в течение 14 дней. После этого срока восстановление данных невозможно.

3.7.1. Информация на выделенном сервере сохраняется в течение 2-х суток по окончании срока оплаты, после этого Компания оставляет за собой право удалить информацию Клиента и сдать сервер повторно, в том числе включая всю информацию на бэкап-сервере для выделенного сервера (100 GB FTP-backup).

3.8. Разблокировка VPS/выделенного сервера производится в случае поступления полной оплаты, в течение 24-х часов. Клиенту рекомендуется создать тикет о проведенной оплате задолженности.

3.8.1 Срок оплаты после блокировки начинается со дня блокировки, а не с дня новой оплаты.

3.9. При оплате услуги "доверительное продление" к сроку оплаты сервера добавляется 3 дня, которые впоследствии должны быть оплачены.

3.10. Время подготовки виртуального выделенного сервера составляет от 24-х до 72-х часов, кроме случаев, когда заказана услуга моментальной активации и не вносится в оплаченный период.

3.10.1. Время подготовки выделенного сервера - от 1 до 120 часов.

3.11. Через 1 сутки после последней даты платежа, в случае, если счет остается неоплаченным, к нему автоматически добавляется 10% от суммы счета в качестве компенсации поздней оплаты.

3.12. Выставленный биллинг-системой счет должен быть оплачен до указанной даты оплаты, в противном случае, сервер будет заблокирован. Т.е., счет, с датой оплаты 10.09.2009 должен быть оплачен не позднее 9.09.2009

3.13. За месячный период оплаты VPS/выделенного сервера принимается 30 календарных дней.

3.14. Курс валют по отношению к еуро устанавливается Компанией самостоятельно, на основе курсов банка Компании.

3.15. К оплате может добавляться комиссия посредников и платежных систем.

3.16. Все платежи проводятся только через автоматические интерфейсы биллинга, в случае проведения ручного платежа без предварительного согласования из него вычитается 20% комиссии за ручную обработку.

4. Возврат средств

4.1. Клиент имеет право вернуть средства за не использованные услуги в полном объеме, средства зачисляются только на аккаунт клиента в биллинг-системе компании и могут быть потрачены на любые другие услуги компании, переведены на счет другого клиента, либо возвращены на счет клиента в платежной системе.

4.2. Возврат средств осуществляется в течение 45 дней, путем перечисления возвращаемых средств на банковский (расчетный) счет, принадлежащий непосредственно Клиенту. Возврат средств невозможен на кошельки в ЭПС, наличными и любыми другими способами.

4.3. Для возврата средств необходимо составить тикет в Отдел по работе с клиентами с указанием всех регистрационных данных, а также данных для доступа к серверу и причины отказа от услуг.

4.4. При возврате средств учитываются скидки, которые были активированы при оплате сервиса, т.е. возвращается только фактическая сумма пополнения счета (без бонусов и т.д.). Не возвращается стоимость установки, панелей управления, предоплата и установочная плата за IP адреса и DNS-сервис, доменные имена, панели управления, администрирование и другие услуги - возврат средств возможен только за основную услугу - VPS сервер (другую основную услугу, как-то хостинг, выделенные серверы)

4.5. Порядок возврата средств:

4.5.1. При предоплате возврат осуществляется только за полные неиспользованные месяцы.

4.6. В возврате средств будет отказано, в случае явного нарушения условий предоставления услуг, описанных в настоящей оферте.

4.7. При оплате по специальной цене (обозначение "специальная цена или * с соответствующей сноской"), по цене, с учетом скидок (в том числе скидочных купонов, скидок по картам постоянных покупателей), возврат средств производится за полные неиспользованные месяцы, за вычетом 100% стоимости сервера (цена на сайте) за:

4.7.1. При возврате за 9 и более месяцев - 3 месяца

4.7.2. При возврате за 6 и более месяцев - 2 месяца

4.7.3. При возврате за 2 и более месяца - 1 месяц

4.8. В случае отказа от VPS, предоплаченного на срок от 2 месяцев, без специальных условий и скидок из суммы возврата также вычитается стоимость установки в размере:

4.8.1. Тарифы на базе OpenVZ - 15.9 euro

4.8.2. Тарифы на базе XEN - 25.9 euro

4.8.3. Выделенные серверы - 99 euro

4.9. Из суммы возврата также удерживается комиссия банка за перевод средств в размере 5.75 euro и комиссия платежной системы в размере 7% от суммы возврата.

4.10. В случае, если по вине клиента, которому производится возврат средств, компанией были понесены убытки (отключение серверов, сетей, попадание IP в black-list и т.п.) из суммы возврата вычитается сумма издержек, в зависимости от каждого конкретного случая.

4.11. Из суммы возврата за выделенные серверы также вычитается стоимость 1 (одного) полного месяца обслуживания по текущему тарифу.

4.12. Возврат средств не осуществляется в случае нарушения Клиентом настоящих правил.

5. Права и обязанности Клиента

5.1. Перепродажа услуг компании без согласования с Отделом по работе с клиентами и оформления партнерских отношений - запрещена.

5.2. Клиенту предоставляется root доступ (если не оговорено иное) к серверу и Клиент несет всю ответственность с этим связанную.

5.3. Клиент имеет право устанавливать и использовать любое ПО на своем VPS/выделенном сервере, в случае, если оно является легальным и не нарушает авторских и смежных прав, а также действующих норм законодательства (в зависимости от страны размещения).

5.4. Клиент обязан следить за соответствием всех размещенных материалов (в том числе ссылок на них), используемого ПО, контентом, размещенным на сервере, и отвечать за его соответствие законам об авторских и смежных правах и нормам действующего законодательства (в зависимости от страны размещения).

5.5. Клиент целиком и полностью отвечает за свои публичные высказывания и действия, обращенные против Компании. В случае недоказуемости каких-либо претензий и/или обвинений, Компания оставляет за собой право обращения в суд.

5.6. Клиент имеет право использовать свой сервер в любых целях, кроме противоречащих законодательству страны размещения, законам об авторских и смежных правах, а также нормам этики и морали.

5.7. Все вопросы, связанные с работоспособностью сервера Клиента, принимаются только через тикет-систему Компании, в установленном порядке и времени. При обращении обязательно указывать все требуемые данные.

5.8. В случае, если по вине клиента произошла блокировка ноды/хост-машины/IP-сети Компании (без явного умысла клиента), перед разблокировкой сервера, клиент обязан внести на счет Компании депозит в размере 3-х (трех) месячных платежей по текущему тарифу. Депозит можно израсходовать на оплату услуг, но, в случае повторной блокировки по вине Клиента, он не будет возвращен.

5.9. В случае блокировки выделенного сервера клиента по жалобе и/или в следствие других причин более 1 раза в месяц (скан сети, исходящий и входящий DDOS) - Клиент обязан оплатить штраф за разблокировку в размере 20 евро за каждую следующую разблокировку, кроме первой.

5.10. В случае непринятия Клиентом мер по поступившей жалобе, Компания и Дата-Центр Компании оставляют за собой право блокировки Клиента без дополнительного уведомления.

5.11. Клиент самостоятельно несет ответственность за любой ущерб, причиненный оборудованию Компании и Дата-центра, в том числе, в случаях некорректных настроек BIOS и т.п. и возмещает ее в полном объеме по первому требованию в течение 1 рабочего дня.

5.12. Категорически запрещено самовольное подключение не выделенных серверу дополнительных IP адресов - сервер блокируется автоматически.

6. Контроль трафика

6.1. Клиент обязан контролировать весь трафик, генерируемый его VPS/выделенным сервером. За единственно корректную принимается статистика трафика, полученная с помощью аппаратно-технического комплекса Компании и Дата-центра.

6.1.2. Скорость интернет-подключения для VPS составляет 10 mbit/sec для всех тарифов, скорость подключения может быть снижена, в случае нарушения правил использования VPS, в том числе размещения трафикогенерирующих проектов.

6.1.3. Дополнительный трафик для VPS может быть куплен по цене 6.9 евро за 100 GB на предоплатной основе.

- 6.1.4. Подсчет трафика для VPS и выделенных серверов производится по календарным месяцам, вне зависимости от даты оплаты сервера.
- 6.1.5. На VPS и выделенных серверах учитывается суммарный объем входящего и исходящего трафика.
- 6.2. Контроль количества потребленного трафика производится клиентом самостоятельно, при необходимости, в любой момент Клиент может запросить у Компании статистику по потребленному трафику на основе показателей Компании.
- 6.3. При превышении потребления выделенного трафика, VPS клиента блокируется немедленно. Для разблокировки и оплаты дополнительного трафика (не менее 100 GB), клиенту необходимо связаться с Отделом по работе с клиентами.
- 6.4. Достижение VPS порогового лимита в 1,5 ТБ автоматически подтверждает согласие на оплату дополнительных 100 GB трафика, которые могут быть использованы в текущем оплаченном периоде. Без оплаты данного трафика, разблокировка VPS невозможна в том числе в следующем платежном периоде.
- 6.4.1 При превышении скорости соединения на VPS свыше 15.5 мбит/сек на протяжении 5 и более минут, Компания оставляет за собой право блокировки аккаунта до выяснения причин.
- 6.5. Повышенная нагрузка на Сеть и/или хост-машины Компании является причиной для блокировки сервера без возврата предоплаченных средств.
- 6.5.1. Компания и Дата-Центр оставляют за собой право блокировки сервера клиента, в случае входящей DDOS атаки на весь срок атаки.
- 6.6. Превышение трафика в 10 ТБ на выделенном сервере ведет к снижению скорости порта подключения до 10 mbit/sec, данное ограничение действует постоянно, и может быть отменено только в случае согласия оплаты возможного превышения трафика исходя из стоимости 6.9 евро за 1 ТБ (в этом случае скорость порта сохраняется на уровне 100 mbit/sec для любых объемов трафика). Для тарифов DS данное ограничение составляет 5 ТБ в календарный месяц.
- 6.6.1. Для снятия ограничения на скорость порта необходимо внести минимальный депозит в 29.9 евро, плюс оплату за первый 1 ТБ трафика. Депозит должен сохраняться на счету Клиента постоянно и не может быть израсходован на оплату услуг Компании.
- 6.6.2. Дополнительный платный трафик округляется до ТБ, т.е. 2 ТБ + 100 МВ = 3 ТВ, 2 ТВ + 1,1 ТВ = 4 ТВ
- 6.6.3. В случае отключения сервера из-за DDOS атаки, подсчет трафика также осуществляется дата-центром.
- 6.6.4. Оплата дополнительного трафика должна быть произведена не позже, чем через 3 дня после выставления счета.

6.6.5. Статистика потребления трафика доступна Клиенту в аккаунте web-reboot в реальном времени и принимается за единственно корректную.

6.6.6. В случае больших объемов трафика, генерируемых выделенным сервером клиента, Компания оставляет за собой права требовать предоплаты за дополнительный трафик, в размере среднемесячно-потребляемого + 30%

6.6.7. Если ограничение скорости порта снимается на момент, когда сервером израсходовано более 10 ТБ (5 ТБ для тарифов DS) сверх бесплатного лимита, клиент также оплачивает весь имеющийся на данный момент перерасход для снятия ограничения.

6.7. Скорость подключения к серверам по SCP и FTP протоколам ограничена в связи с политикой дата-центра до 100 kb/sec.

7. Запрещенный контент и ПО

7.1. На VPS, выделенных серверах, виртуальном хостинге - запрещено размещение адалт-контента (порнографии), в том числе ссылок на него, эротики, в том числе ссылок на нее, рекламы, содержащей эротические и порнографические сцены.

7.2. На VPS, выделенных серверах, виртуальном хостинге запрещено размещение IRC сервисов (порт 6667 закрыт).

7.3. Запрещено размещение информации, ПО, противоречащих законодательству страны размещения (Россия, Германия, Норвегия), законам об авторских и смежных правах, а также нарушающих общепринятые нормы морали и этики.

7.4. Запрещено размещение ПО для проведения массовых рассылок, сабмиттеров сообщений, ботнетов, грабинга, фишинга, прочих целей, явно противоречащих легальной работе в сети Интернет.

7.5. На VPS и виртуальном хостинге запрещено размещение torrent-клиентов и трекеров, download-клиентов, файлохранилищ, файлообменных сервисов, stream-проектов, видео и фото хранилищ, других ресурсов с высоким потреблением трафика.

7.5.1. На VPS, выделенных серверах, виртуальном хостинге запрещено размещение торрент-клиентов и трекеров, других р2р инструментов и инструментов file sharing.

7.6. Запрещено размещение open proxy, open VPN, других общедоступных сервисов (в том числе с платным или приватным доступом), которые могут служить вспомогательными средствами для противоправных действий в сети Интернет.

7.7. Запрещено размещение сетевых сканеров, прокси-чекеров и подобного ПО.

7.8. Ссылки на ПО и контент и т.п., являющийся нелицензионным, даже если он не хранится на сервере Клиента также являются грубым нарушением и могут повлечь блокировку сервера. Кроме того, данные действия являются уголовно наказуемыми, т.к. юридически считаются пособничеством нарушению прав на интеллектуальную собственность.

7.9. Удаление ресурсов, грубо нарушающих интеллектуальную собственность, авторские и смежные права, законодательство Германии и/или страны размещения должно быть произведено в течение 24 часов, в противном случае, IP сервер будет заблокирован дата-центром.

7.10. На VPS/VDS серверах запрещено размещение игровых серверов (WoW, Lineage), в том числе с частным или публичным доступом.

8. Права и обязанности Компании

8.1. Услуги Компании предоставляются "как есть", Компания оставляет за собой право пересмотреть правила предоставления услуг, в том числе ценовую политику и характеристики тарифов в любой момент, без предварительного уведомления и в одностороннем порядке, новые правила вступают в действие в момент публикации на сайте Компании.

8.2. Компания обязуется поддерживать надлежащее качество хост-машин и нод, устранять все неисправности в кратчайшие сроки.

8.3. Компания обязуется поддерживать актуальные цены, на уровне среднерыночных и ниже.

8.4. Компания не гарантирует 100% аптайм сети, хост-машин.

8.5. Все плановые технические работы, обновления и т.д. проводятся с 21 вечера до 8 утра по Мск времени, за исключением форс-мажорных ситуаций и внеплановых работ.

8.6. Компания не несёт ответственности за неумышленное разглашение конфиденциальной и иной другой информации, а также случаи мошенничества со стороны третьих лиц, намеренного препятствия работе сервисов Компании и порчу оборудования Компании, похищение и порчу информации Клиента.

8.7. Компания не несёт ответственности за невозможность доступа к сервисам по вине третьих лиц (например, Интернет-провайдеров)

8.8. Компания оставляет за собой право остановки сервисов и серверов Клиента для проведения: Планового обслуживания, из-за dDOS или других сетевых атак, в результате стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств.

8.9. Компания оставляет за собой право взимания дополнительных платежей, помимо указанных на сайте, в том числе за операции, связанные с разблокировкой серверов/IP адресов Клиента, заблокированных по вине клиента.

8.10. Компания не осуществляет бесплатной технической поддержки клиентов, кроме случаев, когда это оплачивается на абонементной или разовой основе.

8.11. Компания отвечает за скорость доступа к ресурсам Клиента и доступность ресурсов Клиента в пределах дата-центра Компании.

8.12. Дата-центр Компании оставляет за собой право блокировки серверов Клиентов Компании по своему усмотрению, в случае отсутствия своевременной реакции на жалобы, других нарушений правил, как и в случаях создания повышенной нагрузки на сетевую и другие инфраструктуры Дата-центра.

8.13. Компания не несет ответственности за работу стороннего ПО на серверах Компании, в том числе ПО, приобретенного через биллинг-систему Компании (например, панели управления, операционные системы и так далее).

8.14. Компания оставляет за собой право изымания неиспользуемых клиентом дополнительных IP адресов, а также в случае использования IP адресов не по назначению, указанному в заявке на получение. Оплата за установку и использование IP не возвращается.

8.15. Компания оставляет за собой право замены комплектующих выделенных серверов на аналогичные по характеристикам модели или лучше без предварительного уведомления.

9. Компания оставляет за собой право прекратить предоставление услуг по собственному усмотрению, немедленно и без предупреждения в случае

9.1. Несанкционированное распространение или копирование программного обеспечения, защищённого авторским правом, нарушение законов Российской Федерации, Норвегии, Германии, других международных норм и соглашений, экспортных ограничений, мошенничества, оборота порнографических/эротических материалов, наркотиков, и других незаконных видов деятельности; Предложение для продажи или сбор адресов электронной почты для массовых рассылок.

9.2. Массовые почтовые рассылки, на получение которых не давалось явного согласия - SPAM, Компания также оставляет за собой право передачи информации о Клиенте в правоохранительные органы.

9.3. Частое использование несуществующих обратных адресов почты, mailbombing, SPAM на форумы, гостевые книги, иные он-лайн сообщества.

9.4. клевета, распространение личной информации, нарушение авторских и смежных прав, интеллектуальных прав.

9.5. Adult-контент, во всех его проявлениях, в том числе ссылок на другие сайты, эротики.

9.6. Нарушение прав частной жизни и собственности. Размещение клеветнической и оскорбительной информации, пособничество, подстрекательство к межнациональной розни, убийству, терроризму, насилию в любых формах.

9.7. Компания снимает с себя ответственность по решениям относительно Клиента, в случае нарушения авторских и смежных прав без явных доказательств (нотариально заверенные документы, решения суда) на контент (текстовый и графический, а также видео и любой другой, не являющийся программным обеспечением) сайтов/серверов. NB! Данные решения могут быть приняты Дата-центром Компании самостоятельно, Компания не несет за них ответственности.

9.8. В случае препятствования нормальной и стабильной работе серверов, сетевых ресурсов, общей работе Компании.

9.9. В случае указания заведомо недостоверных данных Клиента или отказа их подтверждения.

9.10. Некорректного общения с сотрудниками Компании, в том числе употребления ненормативной лексики, распространения клеветнической информации о Компании.

10. Компания не несет ответственности

10.1 За выбор Клиентом операционной системы, ПО, конфигурации сервера и последствия, которые это может повлечь.

10.2 Ни за какие виды прямого и косвенного ущерба, потерю информации, деловой репутации и прочие случаи ущерба.

10.3. Компания не проводит проверку контента серверов Клиента и не имеет доступа к ним. Исключение составляют случаи поступления мотивированной жалобы от третьей стороны.

11. Гарантия выделяемых ресурсов

11.1. Компания гарантирует соответствие выделяемых ресурсов заявленным на сайте, для случаев, когда это поддерживается используемой технологией.

12. Гарантия уровня сервиса

12.1. Компания гарантирует сохранение доступности хост-машин и ovz-нод, серверов виртуального хостинга на уровне 99% в месяц.

12.2. Статистика доступности выводится на основе внешних анализаторов и предоставляется клиентам на усмотрение Компании.

12.3. В случае нарушения пункта 12.1 каждый полный день (24 часа) простоя хост-машины с размещенным на ней VPS Клиента, компенсируется Клиенту в двойном размере.

12.4. Компенсация начисляется только в виде дополнительных дней обслуживания и не может быть выплачена в денежном эквиваленте или зачислена на счет аккаунта клиента.

12.5. Гарантия не распространяется на услуги аренды выделенных серверов.

13. Партнерская программа, политика скидок

13.1. Запрещена регистрация дополнительных аккаунтов в качестве рефераллов, для себя самого. Работает система автоматического обнаружения подобных аккаунтов, в случае нахождения - они блокируются без начисления партнерских отчислений, а Клиент отключается от участия в партнерской программе.

13.2. Партнерские начисления производятся согласно тарифной сетке, индивидуально для каждого типа услуг.

13.3. Вывод средств со счета возможен при достижении партнерского баланса в 100 евро, холд составляет до 45 дней.

13.4. Партнерские начисления могут быть потрачены на услуги FastVPS Eesti OU до достижения суммы в 100 евро без холд периода

13.5. Для вывода или использования партнерских начислений, партнер обязан иметь не менее 3-х активных привлеченных клиентов.

14. Существенные дополнения для тарифов OVZ на базе OpenVZ

14.1. Для включения модуля tun/tap для OVZ тарифов необходимо внести депозит в размере 9.9 евро на счет и оплатить стоимость включения опции в размере 4.9 евро. Депозит не может быть израсходован на услуги и не возвращается клиенту, в случае поступления на его аккаунт жалоб.

14.2. Апгрейд тарифов OVZ на большие производится при условии оплаты полного месяца использования по новому тарифу, остаток по старому тарифу в днях перерасчитывается и добавляется к новому тарифу.

15. Администрирование

15.1. Месячные абонементы администрирования при их неиспользовании на следующий месяц не переносятся и средства за них не возвращаются.

15.2. Все работы по системному администрированию проводятся без гарантий дальнейшей работоспособности после передачи доступа к серверу клиенту.

15.3. Выполнение работ по администрированию, в зависимости от загруженности персонала Компании может занимать продолжительное время, для срочных работ действует повышающий коэффициент 3.

16. Дополнительные услуги для выделенных серверов

16.1. Выделение дополнительных IP для выделенных серверов происходит по запросу в Отдел по работе с клиентами. В запросе необходимо указать цель использования IP и домены, которые будут к ним привязаны, оплатить выставленный счет. Заявка передается и рассматривается в RIPE. Срок выделения IP составляет до 5 рабочих дней. RIPE имеет право отказать в выдаче IP без объяснения причин.

16.2. Доступ к панели web-reboot, backup серверу (для выделенных серверов) предоставляется по дополнительному запросу в Отдел по работе с клиентами в течение 2х рабочих дней.

16.3. IP-KVM может быть подключен только в рабочее время Отдела по работе с клиентами, в критических случаях в рабочее время Службы поддержки (кроме воскресенья, см. п. 16.5.). Если KVM необходим для запланированной задачи, Клиенту необходимо обратиться в Отдел по работе с клиентами для создания заявки на подключение на удобное время заранее. В некоторых случаях, подключение IP-KVM невозможно, из-за отсутствия свободных комплектов.

16.4. Активация и продление бесплатных ISP лицензий возможно только для основного IP выделенного сервера. На дополнительные IP лицензии не активируются.

16.5. Экстренные работы на выделенных серверах в нерабочее время ДЦ возможны по цене 89 евро за выезд специалиста (в том числе для подключения KVM, ручной перезагрузки и т.п.) и 59 евро за час ожидания сообщения клиента. Рабочее время

персонала ДЦ - Понедельник-Пятница, 8:30 до 00:45 по Мск, Суббота - 12:00 до 19:00 По Мск, кроме особых выходных и праздничных дней.

16.6. Переустановка ОС силами специалистов Компании (с установкой ISPmanager) - 14.9 евро, сброс root пароля - 4.9 евро.

16.7. Подключение образа диска к KVM и установка ОС по выбору клиента специалистами Компании (для коммерческого ПО требуется предоставление лицензии) - 40 евро.

16.8. Любые апгрейды и установка дополнительного аппаратного обеспечения возможны, только при условии ежемесячной оплаты услуги flexi-rack, расширенная настройка, 15 евро в месяц.

16.9. Отказ от существенных дополнительных услуг - аренда Windows, услуга flexi-rack, доп. аппаратное обеспечение осуществляется только с оплатой 1-го полного месяца использования после последнего числа месяца, в котором произошел отказ, в противном случае, данная сумма вычитается из стоимости оплаты сервера.

16.10 Услуга трансфера сервера в аккаунт клиента в биллинге компании HETZNER Online AG возможна только при условии оплаты компенсационного платежа в размере 100% установочной платы по текущему тарифу, в случае отсутствия такого - месячной оплаты по текущему тарифу. Трансферу подлежат исключительно конфигурации NHS и X.

17. Существенные дополнения для тарифов виртуального хостинга

17.1. Ограничения для аккаунтов виртуального хостинга

- 5% процессора от суммарной мощности 8 ядер (режим HT активен) Intel Core i7 975
- 5% от нагрузки всех клиентов на сервер MySQL
- 5% нагрузки на канал
- 5% нагрузки на диск
- 512 мб оперативной памяти на все скрипты пользователя суммарно
- 250 исходящих писем в сутки

17.2. Компания оставляет за собой право блокировки аккаунта в случаях:

17.2.1. Существенного и постоянного превышения допустимой нагрузки

17.2.2. Входящего и исходящего DDoS (без возможности восстановления)

18. SMS и email информирование

18.1. Регистрация в биллинг-системе Компании означает автоматическое согласие Клиента с получением информационных email и SMS сообщений, в том числе с предложениями услуг Компании.

18.2. Отказ от получения уведомлений возможен только в случае полного закрытия аккаунта Клиента.

18.3. Компания снимает с себя ответственность за неполучение Клиентом важных информационных сообщений посредством email и SMS каналов.

19. Существенные условия по выделению IPv4 адресов и подсетей

19.1. В связи с полным исчерпанием адресного пространства IPv4, на VPS/VDS и выделенные серверы, выделение подсетей IP не производится. Необходимость в IP адресах должна быть согласована перед заказом, отказ в получении IP адресов не может являться причиной для отказа от услуг Компании и возврата средств.

20. Регламент оказания бесплатной технической поддержки

20.1. Общие операции

20.1.1. Установка / переустановка операционной системы (если нет необходимости подключения образа) (для ОС Windows и FreeBSD - разбивка дисков на усмотрение компании FastVPS).

20.1.2. Сброс административного / root пароля операционной системы.

20.1.3. Добавление дополнительных IP на сервер.

20.1.4. Смена часового пояса.

20.1.5. Сборка программного RAID массива после замены жесткого диска.

20.1.6. Выполнение теста оперативной памяти (memtester), выполнение теста жестких дисков, выполнение теста процессора (обращаем внимание, что тесты памяти и процессора требуют выключения сервера на срок до 5-12 часов).

20.1.7. Перенос сайтов с других хостинг-провайдеров, данная операция в ряде случаев осуществляется бесплатно, но каждый случай индивидуален и обсуждается с сотрудниками компании.

20.1.8. Выполнение диагностических работ для определения причин неработоспособности (частичной неработоспособности) как сайтов, так и сервера.

20.1.9. Стандартная проверка сервера на предмет наличия вирусов антивирусом AVG (не включая проверку кода сайтов).

20.1.10. Русификация Windows 2008.

20.1.11. Общие операции выполняются только для ОС Debian Linux (5.x, 6.x), CentOS Linux (5.x, 6.x), а также Windows 2008 и FreeBSD (7, 8).

20.2. Установка / конфигурация ПО.

20.2.1. Панели управления.

20.2.1.1. Установка панели управления хостингом ISPManager Pro/Lite при условии приобретения лицензии на панель у компании FastVPS (возможна установка на FreeBSD).

20.2.1.2. Обращаем внимание, что при использовании приобретенных у нас лицензий на панели управления ISPmanager на сторонних площадках, поддержка панелей не предоставляется, возможна только бесплатная установка, поддержка при необходимости приобретается отдельно у компании-разработчика.

20.2.2. Расширения PHP

20.2.2.1. Установка mod_fcgid (PHP как FastCGI, установка осуществляется только при условии наличия панели ISPManager).

20.2.2.2. Установка eAccelerator (ускорение работы сайтов за счет кэширования PHP опкода).

20.2.2.3. Установка IonCube (требуется для зашифрованных скриптов).

20.2.2.4. Установка Zend Optimizer (требуется для зашифрованных скриптов).

20.2.2.5. Установка PHP модулей из стандартного репозитория (curl, gd2, imagick , iconv).

20.2.2.6. Пересборка PHP без патча suhosin.

20.2.2.7. Пересборка PHP для поддержки Bundled GD (только Debian).

20.2.3. Прочее ПО

20.2.3.1. Установка Nginx в качестве реверс-прокси для снижения нагрузки на сервер, ускорения работы сайтов и раздачи статического контента (без конфигурации кэша, установка осуществляется только при условии наличия панели ISPManager).

20.2.3.2. Установка mod_rpaf, mod_rpaf 2 (требуется при использовании Nginx для корректного отображения IP посетителей).

20.2.3.3. Установка Java JDK/JRE.

20.2.3.4. Установка Red5.

20.2.3.5. Установка Sphinx для MySQL (система полнотекстового поиска для БД).

20.2.3.6. Установка Memcached.

20.2.3.7. Установка OpenVPN (только Debian, в случае VPS только после оплаты депозита за активацию tun/tap)

20.2.3.8. Сброс пароля MySQL.

20.2.3.9. Установка rkhunter (ПО для поиска руткитов).

20.2.3.10. Установка антивируса AVG (ПО для поиска вирусов, установка осуществляется только в режим ручного запуска, без автоматического мониторинга).

20.2.3.11. Установка Ejabberd (Jabber сервер, только Debian)

20.2.3.12. Установка Django (только Debian).

20.2.3.13. Если не сказано иное, то установка ПО возможна лишь для ОС Debian Linux и CentOS Linux (стабильных версий). Установка ПО осуществляется в конфигурации на усмотрение сотрудников компании FastVPS, при необходимости серьезных изменений в конфигурации, требуется дополнительное согласование.

20.2.3.14. Версии устанавливаемого ПО выбираются на усмотрение сотрудников компании FastVPS (предпочтение отдается версиям, находящимся в репозитории). Все операции, не указанные в данном списке явно, выполняются после согласования с технической поддержкой посредством тикет системы. Особо сложные проблемы решаются в порядке платного администрирования. Компания FastVPS не несет ответственности в случае, если установка указанного в списке ПО повлечет за собой проблемы в работоспособности серверов или сайтов.

20.2.3.15. Также обращаем внимание, что услуга бесплатной поддержки распространяется только на клиентов, не осуществляющих перепродажу хостинга или/и предоставление услуги третьим лицам. Факт ведения перепродажи услуг фиксируется сотрудниками компании FastVPS.