

ДОГОВОР № ____

на оказание услуг хостинга

г. Актау

«» _____ 20__ г

ТОО «Mediana Services Limited», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности — «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Хостинг — услуга по предоставлению вычислительных ресурсов и программно-технической инфраструктуры для размещения сайтов, веб-приложений, баз данных, корпоративной электронной почты, информационных систем и иных цифровых ресурсов Заказчика.

1.2. Учетная запись — совокупность идентификационных данных, предоставляемых Заказчику для доступа к услугам и средствам управления ими.

1.3. Тарифный план — совокупность характеристик, ресурсов, ограничений и стоимости предоставляемых услуг.

1.4. Сервер — программно-технический комплекс, используемый Исполнителем для предоставления услуг.

1.5. Резервная копия — копия данных, создаваемая в целях их возможного восстановления.

1.6. Сайт/информационная система — программное обеспечение, базы данных, файлы и иные цифровые ресурсы Заказчика, размещенные на инфраструктуре Исполнителя.

1.7. Панель управления — программный интерфейс, предоставляемый Заказчику для управления услугами хостинга.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги хостинга и связанные с ними услуги, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать такие услуги в порядке и на условиях настоящего Договора.

2.2. В состав услуг в зависимости от выбранного Заказчиком тарифного плана могут входить:

- размещение сайтов и веб-приложений;
- размещение информационных систем;
- предоставление дискового пространства;
- предоставление вычислительных ресурсов;
- размещение и обслуживание баз данных;

- корпоративная электронная почта;
- предоставление панели управления хостингом;
- резервное копирование;
- техническая поддержка;
- предоставление SSL-сертификатов;
- регистрация и продление доменных имен;
- DNS-сервис;
- перенос сайтов и информационных систем;
- предоставление дополнительных IP-адресов;
- иные согласованные Сторонами услуги.

2.3. Конкретный перечень услуг, тариф, объем предоставляемых ресурсов, период оказания услуг и их стоимость определяются в счете на оплату, заказе, заявке, спецификации, приложении к настоящему Договору либо в личном кабинете Заказчика.

2.4. Регистрация и продление доменных имен, приобретение лицензий, SSL-сертификатов и иных услуг третьих лиц могут осуществляться Исполнителем от имени и/или в интересах Заказчика и оплачиваются отдельно, если иное не предусмотрено выбранным тарифом.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги предоставляются после оформления заказа и поступления оплаты, если Сторонами не согласован иной порядок.

3.2. Датой начала оказания услуг считается дата активации соответствующей услуги Исполнителем.

3.3. Исполнитель предоставляет Заказчику необходимые данные для доступа к услугам: адрес панели управления, логин, пароль и иные технические сведения.

3.4. Заказчик самостоятельно обеспечивает сохранность предоставленных ему учетных данных.

3.5. Действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика, считаются совершенными Заказчиком либо уполномоченным им лицом, пока Исполнитель не получил уведомление о компрометации соответствующих данных.

3.6. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц, операторов связи, дата-центры, поставщиков программного обеспечения и иных подрядчиков для исполнения настоящего Договора, оставаясь ответственным перед Заказчиком за исполнение принятых на себя обязательств в пределах, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Предоставлять Заказчику услуги в соответствии с настоящим Договором и выбранным тарифным планом.

4.1.2. Поддерживать работоспособность собственной программно-технической инфраструктуры.

4.1.3. Принимать разумные организационные и технические меры для обеспечения безопасности инфраструктуры.

4.1.4. Устранять выявленные неисправности в пределах зоны ответственности Исполнителя.

4.1.5. Не разглашать конфиденциальную информацию Заказчика, кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или настоящим Договором.

4.1.6. Уведомлять Заказчика о существенных изменениях условий предоставления услуг в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Проводить профилактические, регламентные, аварийно-восстановительные и технические работы.

4.2.2. Временно ограничить или приостановить оказание услуг при:

а) наличии задолженности Заказчика;

б) нарушении Заказчиком настоящего Договора;

в) возникновении угрозы безопасности инфраструктуры;

г) обнаружении вредоносного программного обеспечения;

д) осуществлении с ресурсов Заказчика сетевых атак, рассылки спама или иной вредоносной активности;

е) поступлении обязательного для исполнения требования уполномоченного государственного органа или судебного акта;

ж) возникновении аварийной ситуации;

з) существенном превышении установленных тарифом ресурсов, создающем угрозу работе других пользователей или инфраструктуры Исполнителя.

4.2.3. Запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для идентификации Заказчика и исполнения настоящего Договора.

4.2.4. Изменять технические параметры инфраструктуры, версии программного обеспечения и конфигурацию серверов, если такие изменения необходимы для безопасности, стабильности или развития услуг и не приводят к существенному ухудшению оплаченной услуги.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. Заказчик обязуется:

5.1.1. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя.

5.1.2. Предоставлять достоверную информацию, необходимую для оказания услуг.

5.1.3. Обеспечивать конфиденциальность паролей и иных средств доступа.

5.1.4. Использовать услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.1.5. Самостоятельно обеспечивать законность размещаемого контента, программного обеспечения и обработки информации.

5.1.6. Не предпринимать действий, способных нарушить нормальную работу серверов, сетей и иных объектов инфраструктуры Исполнителя или третьих лиц.

5.1.7. Своевременно обновлять используемые Заказчиком CMS, модули, плагины, библиотеки и иное программное обеспечение, если их сопровождение не включено в услуги Исполнителя.

5.2. Заказчик вправе:

5.2.1. Пользоваться оплаченными услугами в пределах выбранного тарифного плана.

5.2.2. Получать информацию о состоянии предоставляемых услуг.

5.2.3. Обращаться в техническую поддержку Исполнителя.

5.2.4. Изменять тарифный план в соответствии с действующими условиями Исполнителя.

5.2.5. Получить принадлежащие ему данные в доступном техническом формате при прекращении обслуживания при условии отсутствия технических препятствий и соблюдения Заказчиком обязательств по настоящему Договору.

6. ДОПУСТИМОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

6.1. Заказчик несет ответственность за информацию, программное обеспечение и иные материалы, размещенные им с использованием услуг Исполнителя.

6.2. Не допускается использование услуг для:

- размещения информации, запрещенной законодательством Республики Казахстан;
- распространения вредоносного программного обеспечения;
- несанкционированного доступа к информационным ресурсам;
- организации DDoS-атак, сканирования уязвимостей и иных атак без законных оснований;
- массовой нежелательной электронной рассылки (SPAM);
- фишинга;
- распространения материалов с нарушением прав интеллектуальной собственности;
- иной противоправной деятельности.

6.3. При обнаружении такой деятельности Исполнитель вправе временно приостановить услугу на срок, необходимый для предотвращения угрозы, установления обстоятельств и устранения нарушения.

7. КОРПОРАТИВНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

7.1. Если тариф предусматривает корпоративную электронную почту, Исполнитель предоставляет возможность создания и использования почтовых ящиков в пределах соответствующего тарифа.

7.2. Исполнитель не гарантирует доставку каждого электронного сообщения адресату, поскольку доставка зависит в том числе от сторонних почтовых систем, сетей связи, DNS, антиспам-систем и репутации домена и IP-адресов.

7.3. Заказчик не вправе использовать почтовый сервис для массовой нежелательной рассылки.

7.4. Исполнитель вправе устанавливать технические лимиты на количество отправляемых сообщений для обеспечения стабильности и защиты инфраструктуры.

8. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ

8.1. Резервное копирование осуществляется только в случае, если оно предусмотрено соответствующим тарифным планом или заказано Заказчиком отдельно.

8.2. Периодичность создания резервных копий, глубина хранения и состав резервируемых данных определяются тарифом или отдельным соглашением.

8.3. Резервные копии являются дополнительным средством защиты данных и не освобождают Заказчика от необходимости иметь собственные актуальные копии критически важных данных, если иное прямо не предусмотрено отдельным соглашением Сторон.

8.4. Исполнитель не гарантирует возможность восстановления каждой отдельной версии файла или данных за любую выбранную Заказчиком дату, если такая глубина хранения прямо не предусмотрена тарифом.

8.5. Восстановление данных из резервной копии может являться отдельной платной услугой, если иное не предусмотрено тарифом.

9. ДОСТУПНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

9.1. Исполнитель принимает разумные технические меры для обеспечения непрерывной работы услуг.

9.2. Целевой показатель доступности услуг может устанавливаться соответствующим тарифным планом или отдельным соглашением об уровне обслуживания (SLA).

9.3. При расчете доступности не учитываются периоды недоступности, вызванные:

- плановыми техническими работами;
- авариями операторов связи и внешних каналов;
- DDoS-атаками и иными внешними воздействиями;
- неисправностями программного обеспечения Заказчика;
- действиями или бездействием Заказчика;
- действиями третьих лиц, не находящихся под контролем Исполнителя;
- форс-мажорными обстоятельствами.

9.4. Техническая поддержка предоставляется через установленные Исполнителем каналы связи.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

10.1. Каждая Сторона обязуется соблюдать требования законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защиты.

10.2. Если Заказчик размещает на инфраструктуре Исполнителя информационные системы или базы данных, содержащие персональные данные, Заказчик самостоятельно определяет законные цели и основания их сбора и обработки и обеспечивает получение необходимых согласий субъектов персональных данных, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

10.3. В случаях, когда Исполнитель осуществляет обработку персональных данных исключительно по поручению Заказчика в целях предоставления услуг хостинга, Исполнитель осуществляет такую обработку в объеме, необходимом для исполнения настоящего Договора и требований законодательства Республики Казахстан.

10.4. Заказчик обязан до начала размещения данных сообщить Исполнителю о наличии специальных требований к режиму их хранения, обработки или защиты, если такие требования применимы к соответствующей информационной системе.

10.5. При необходимости Стороны вправе заключить отдельное соглашение об обработке и защите персональных данных.

10.6. Исполнитель принимает предусмотренные законодательством и разумные организационные и технические меры по защите информации в пределах своей зоны ответственности.

10.7. Исполнитель не получает право собственности на информацию, базы данных, документы и иные материалы Заказчика в связи с их размещением на инфраструктуре Исполнителя.

11. ДОМЕННЫЕ ИМЕНА

11.1. По поручению Заказчика Исполнитель может оказывать услуги по регистрации, продлению и сопровождению доменных имен.

11.2. Регистрация доменного имени осуществляется при условии его доступности на момент фактической регистрации у соответствующего регистратора.

11.3. Проверка доступности доменного имени на сайте Исполнителя носит информационный характер и сама по себе не является резервированием доменного имени.

11.4. Исполнитель не гарантирует регистрацию выбранного домена до момента подтверждения регистрации соответствующим реестром или регистратором.

11.5. Заказчик несет ответственность за выбор доменного имени и соблюдение прав третьих лиц, включая права на товарные знаки и фирменные наименования.

11.6. Стоимость регистрации и продления домена определяется его доменной зоной и тарифами соответствующего регистратора.

11.7. Изменение стоимости услуг регистратора может являться основанием для изменения стоимости регистрации или продления домена.

12. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

12.1. Стоимость услуг определяется выбранным тарифом, счетом на оплату, заказом или приложением к настоящему Договору.

12.2. Все расчеты производятся в тенге.

12.3. Наличие или отсутствие НДС указывается в соответствующем счете и первичных учетных документах в соответствии с применимым налоговым режимом Исполнителя.

12.4. Если иное не согласовано Сторонами, услуги оказываются на условиях предварительной оплаты.

12.5. Заказчик может оплачивать услуги за месяц, квартал, год или иной выбранный период в соответствии с доступным тарифом.

12.6. Исполнитель вправе изменить стоимость услуг на последующий период обслуживания, уведомив Заказчика до начала такого периода.

12.7. Изменение стоимости не распространяется на уже оплаченный период, если иное не обусловлено изменением налогового законодательства, обязательных платежей либо тарифов третьих лиц по отдельно приобретаемым услугам.

13. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

13.1. Факт предоставления доступа к оплаченным ресурсам и их техническая доступность подтверждают начало оказания услуг.

13.2. По итогам расчетного периода Исполнитель вправе предоставлять Заказчику акт оказанных услуг в бумажной или электронной форме.

13.3. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения акта Заказчик не направил мотивированные письменные возражения, услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком, если такой порядок не противоречит применимому законодательству и согласованному Сторонами порядку документооборота.

13.4. Выявленные технические недостатки должны быть описаны Заказчиком с указанием времени их возникновения и характера проблемы.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

14.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

14.2. Исполнитель не несет ответственности за содержание информации Заказчика и законность ее размещения.

14.3. Исполнитель не несет ответственности за сбои, вызванные:

- программным обеспечением Заказчика;
- ошибочными действиями Заказчика;
- компрометацией учетных данных по причинам вне зоны ответственности Исполнителя;
- работой сторонних интернет-ресурсов и сервисов;
- действиями операторов связи;
- внешними кибератаками, которые невозможно было разумно предотвратить;

- обстоятельствами непреодолимой силы.

14.4. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю деловой репутации и иные не прямые последствия, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

14.5. Если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства Республики Казахстан или отдельным соглашением, совокупная ответственность Исполнителя по требованиям, непосредственно связанным с оказанием конкретной услуги, ограничивается размером фактически уплаченной Заказчиком стоимости такой услуги за период, в котором возникло соответствующее нарушение.

14.6. Ограничения ответственности не применяются в случаях, когда законодательством Республики Казахстан установлен иной обязательный объем ответственности.

15. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ И УДАЛЕНИЕ ДАННЫХ

15.1. При отсутствии оплаты Исполнитель вправе приостановить оказание соответствующей услуги.

15.2. В период приостановления доступ к сайту, электронной почте, информационной системе, базе данных и иным ресурсам Заказчика может быть ограничен.

15.3. После истечения оплаченного периода и установленного Исполнителем срока хранения данных Исполнитель вправе удалить данные Заказчика.

15.4. Конкретный срок хранения данных после прекращения услуги определяется тарифом. Если тарифом срок не установлен, рекомендуется предусмотреть технический период хранения до **30 календарных дней**, если иной срок не обусловлен требованиями законодательства, техническими возможностями или характером услуги.

15.5. Заказчик обязан самостоятельно получить необходимые ему копии данных до окончания указанного срока.

15.6. После удаления данных их восстановление может быть технически невозможно.

16. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

16.1. Заключение настоящего Договора не означает передачу Исполнителю исключительных прав на сайты, программы, базы данных, товарные знаки и иные объекты интеллектуальной собственности Заказчика.

16.2. Заказчик гарантирует наличие у него необходимых прав на размещаемые материалы и программное обеспечение.

16.3. Программное обеспечение, панели управления, технологии, интерфейсы и иные объекты, принадлежащие Исполнителю или его поставщикам, остаются собственностью соответствующих правообладателей.

17. ФОРС-МАЖОР

17.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения настоящего Договора и которые Сторона не могла разумно предвидеть или предотвратить.

17.2. К таким обстоятельствам могут относиться стихийные бедствия, пожары, военные действия, массовые беспорядки, акты государственных органов, крупномасштабные аварии сетей связи и электроснабжения и иные обстоятельства, отвечающие установленным законодательством признакам непреодолимой силы.

17.3. Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств, уведомляет другую Сторону в разумный срок.

18. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

18.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения обязательств либо до его прекращения в установленном порядке.

18.2. Период оказания конкретной услуги определяется оплаченным периодом.

18.3. Заказчик вправе отказаться от дальнейшего использования услуг, уведомив Исполнителя.

18.4. При прекращении Договора Стороны производят окончательные взаиморасчеты.

18.5. Порядок возврата денежных средств определяется с учетом фактически оказанных услуг, фактически понесенных расходов Исполнителя, приобретенных для Заказчика невозвратных услуг третьих лиц и требований законодательства Республики Казахстан.

18.6. Стоимость уже зарегистрированных доменов, приобретенных лицензий, SSL-сертификатов и иных индивидуально приобретенных для Заказчика услуг третьих лиц не возвращается, если соответствующий поставщик не предусматривает возможность возврата.

19. УВЕДОМЛЕНИЯ И ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

19.1. Стороны вправе осуществлять обмен документами и уведомлениями посредством электронного документооборота, электронной почты и иных согласованных информационных систем.

19.2. Электронные документы, удостоверенные ЭЦП в соответствии с законодательством Республики Казахстан, имеют юридическую силу в установленном законодательством порядке.

19.3. Оперативная переписка по техническим вопросам может осуществляться по адресам электронной почты и иным контактам, указанным Сторонами.

19.4. Заказчик обязан своевременно уведомлять Исполнителя об изменении своих контактных данных.

20. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

20.1. Все разногласия Стороны стремятся урегулировать путем переговоров и претензионной переписки.

20.2. Срок рассмотрения письменной претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения, если иной срок не установлен законодательством.

20.3. При невозможности урегулирования спора путем переговоров он разрешается в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

20.4. К настоящему Договору применяется законодательство Республики Казахстан.

21. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

21.1. Настоящий Договор представляет собой соглашение Сторон по вопросам, являющимся его предметом.

21.2. Приложения, спецификации, заказы и дополнительные соглашения, подписанные Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

21.3. При изменении реквизитов Сторона обязана уведомить другую Сторону.

21.4. Недействительность отдельного положения настоящего Договора не влечет недействительности остальных его положений.

21.5. Во всем, что прямо не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

22. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ТОО «Mediana Services Limited»

БИН: _____

Юридический адрес: _____

ИИК: _____

Банк: _____

БИК: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

Веб-сайт: _____

Директор: _____

_____ / _____

М.П.

ЗАКАЗЧИК

Наименование: _____

БИН/ИИН: _____

Юридический адрес: _____

ИИК: _____

Банк: _____

БИК: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

Руководитель: _____

_____ / _____

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ТАРИФ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ

к Договору № _____ от «» _____ 20 г.

Заказчик: _____

Домен / информационный ресурс: _____

Тарифный план: _____

Период: с _____ по _____

Параметры услуги

Дисковое пространство: _____ GB

Количество сайтов: _____

Количество баз данных: _____

Количество почтовых ящиков: _____

Объем одного почтового ящика: _____

Трафик: _____

Панель управления: _____

Техническая поддержка: _____

Дополнительные услуги: _____

Стоимость

Хостинг: _____ тенге

Домен: _____ тенге

Дополнительные услуги: _____ тенге

ИТОГО: _____ тенге

НДС: ☐ включая НДС / ☐ без НДС / ☐ НДС не облагается

Период оплаты: ☐ месяц / ☐ квартал / ☐ год / ☐ иной _____

Подписи Сторон

Исполнитель: _____

Заказчик: _____