

Anexa prestare servicii "Server CLOUD"

- 1.1. Executorul prestează serviciul de **Server Cloud**, care constă în chiria și alocarea resurselor virtuale de calcul pe platforma tehnologică a Executorului, cu conectarea la rețeaua Internet (în continuare – Serviciu).
- 1.2. Prezentul acord intră în vigoare de la data semnării lui și este valabil pentru o perioadă pentru care clientul efectuează plata în avans.
- 1.3. Caracteristica pachetelor Serviciului, precum și lista de prețuri a serviciilor suplimentare, sunt indicate pe pagina oficială **Service Site**. Perioada de decontare conform listei de prețuri este de o lună calendaristică.
- 1.4. Prețurile sunt indicate pe pagina oficială al Executorului sau în Service Site și nu includ TVA.
- 1.5. Prețurile pentru servicii sunt indicate în dolari SUA (USD), iar plata se efectuează în Lei (MDL) conform cursului Băncii Naționale a Moldovei în ziua achitării.
- 1.6. Plata se efectuează de Client în avans lunar pentru întreaga perioadă de decontare. În caz de achitare concomitentă în avans a peste șase perioade de decontare se vor aplica rabaturile în mărime de 10% la prezentele Condiții.
- 1.7. Plata efectuată nu va fi rambursată în caz că Clientul rezoluționează contractul din motive proprii sau din motive ce nu țin de competența Executorului.
- 1.8. În caz de neachitare a contului în avans pentru perioada de decontare, după 3 zile bancare din data începerii perioadei de decontare, serviciile și accesul spre Serverul Cloud va fi suspendat (blocat) până la achitarea integrală a datoriei.
- 1.9. În caz de întârziere a achitării datoriei mai mult de 30 (treizeci) zile de la data suspendării serverului (p. 1.8.), Executorul este în drept să șteargă toate datele de pe server și să rezoluționeze prezenta anexă în mod unilateral.
- 1.10. Clientul este în drept să înlocuiască pachetul Serviciului cu un alt pachet prin solicitare scrisă sau electronică conform condițiilor Contractului în adresa Executorului. Înlocuirea pachetului se realizează de Executor în decurs de 14 zile. În caz de necesitate, reinstalarea echipamentului Executorului se efectuează în ordinea de realizare a instalării, specificată mai jos în prezentele Condiții.
- 1.11. Clientul este în drept să primească consultanță și asistență tehnică gratuită din partea Executorului privind utilizarea serviciului în limitele responsabilității și [Angajamentului de Calitate](#) (SLA).
- 1.12. Clientul este în drept să solicite capacități și resurse computaționale suplimentare, însă aceste solicitări vor fi îndeplinite de Executor în condițiile existenței posibilităților tehnice.
- 1.13. Clientul este obligat să nu prejudicieze platforma tehnologică a Executorului și echipamentul Executorului și al terților, amplasat pe aceasta. Această obligație cuprinde prejudiciul, care poate fi cauzat atât de componentele fizice și informatice ale serverelor, cât și personalul Clientului în limitele platformei tehnologice. În caz de încălcare a acestei obligații, Clientul este obligat să compenseze în întregime Executorului și terților prejudiciul cauzat.
- 1.14. Având în vedere că rețeaua Internet este răspândită practic în toate statele lumii, care au o legislație diversă, Executorul previne Clientul că acțiunile accidentale sau intenționate în rețeaua Internet pot duce la încălcarea unor prevederi ale legislației naționale ale altor țări. Executorul nu poartă răspundere pentru asemenea încălcări posibile din partea Clientului.
- 1.15. Clientul nu este în drept să folosească resursele computaționale oferite și amplasate pe platforma tehnologică a Executorului pentru lansarea programelor, a căror funcționare duce sau poate duce la tulburarea regimului de lucru al computerelor și echipamentului de rețea, tulburarea funcționării rețelei, programelor și instalațiilor de rețea, fie pentru obținerea accesului ilegal la informație (resursele informaționale) ale terților. În acest context nu are importanță dacă un asemenea program este folosit cu sau fără intenție.
- 1.16. Clientul nu este în drept să efectueze expedierea în masă a publicității și oricărei alte informații, nesolicitate de destinatar ("SPAM") prin poșta electronică și în grupurile de teleconferință. Executorul nu este în drept, nu poate și nu va controla conținutul poștei electronice a Clientului, dar în cazul înaintării pretențiilor de la persoanele prejudiciate, expedierea mesajelor electronice e-mail poate fi blocată până la clarificarea circumstanțelor și/sau înlăturarea încălcărilor. Clientul poartă întreaga răspundere în față Executorului pentru încălcarea prezentului punct.
- 1.17. Clientul nu este în drept să amplaseze și să răspândească prin serverele oferite, amplasate pe platforma tehnologică a Executorului, informație care conține, în particular, materiale pornografice ilegale (și trimiteri la

asemenea materiale), apeluri la violență, răsturnări de putere și alte materiale cu conținut ofensator și obscen, precum și alte materiale care încalcă ordinea publică și contravin bunelor moravuri, amenințări, produse program nelicențiate, programe sau arhive care pot fi folosite pentru acțiuni ilegale în rețeaua Internet (spargerea aplicațiilor web, lansarea programelor nocive sau rău-intenționate etc.), materiale, care încalcă drepturile de autor, conexe și alte drepturi de proprietate intelectuală, secretul comercial, onoarea, demnitatea și reputația terților, precum și altă informație interzisă de legislația Republicii Moldova. Aplicațiile web ale Clientului nu trebuie să aibă drept scop de bază răspândirea fișierelor în regim Shareware, Fileware, precum și amplasarea de arhive de imagini. În orice caz Executorul nu este obligat să verifice și să monitorizeze informație precum și aplicațiile instalate pe serverul oferit, precum și nu poartă răspundere pentru daunele cauzate terților, încălcările legislației prin acțiunile sau inacțiunile Clientului, precum și pentru oricare alte prejudicii sau încălcări legate de operarea și funcționarea serverului oferit de către Executor. Clientul este unicul responsabil de informația, aplicațiile, acțiunile sau inacțiunile cu referință la severele oferite de Executor.

- 1.18. Clientului i se interzic strict acțiunile îndreptate împotriva sistemului informatic al Executorului, inclusiv, dar nelimitându-se la încercările de a afla parolele altor clienți, de a obține acces la echipamentul acestora și alte acțiuni ilegale pe teritoriul Republicii Moldova.
- 1.19. În cazul încălcării de către Client a clauzelor Contractului sau a prezentelor Condiții, fie ca urmare a unor suspiciuni întemeiate privind existența unor asemenea încălcări, Executorul își rezervă dreptul de a suspenda imediat prestarea Serviciului până la înlăturarea încălcărilor de către Client, iar în caz de neînlăturare – să înceteze prestarea Serviciului.
- 1.20. Executorul poate să întrerupă conexiunea și/sau funcționarea serverelor oferite în chirie în perioada necesară pentru efectuarea lucrărilor regulamentare, cu notificarea prealabilă a Clientului conform Contractului cu 8 (opt) ore înainte de efectuarea lucrărilor. Timpul total de inaccesibilitate a Serviciului, legată de lucrările regulamentare, nu trebuie să depășească 60 de minute pe lună (cu excepția când Clientul își exprimă acordul pentru un timp total de inaccesibilitate mai mare).
- 1.21. La prestarea Serviciului sunt posibile întreruperi temporare, legate de situațiile de avarie la liniile de comunicații, rețelelor transport date ale Executorului. În asemenea cazuri, Executorul va depune toate eforturile posibile pentru o remediere cât mai rapidă a deranjamentelor apărute. În cazul în care remedierea deranjamentelor se află sub controlul Executorului, se va considera drept termen rezonabil de remediere termenul de 4 ore după stabilirea existenței deranjamentului, în timpul de lucru obișnuit. Remedierea deranjamentului în acest termen nu se va considera încălcare a Contractului de către Executor.
- 1.22. În cazul în care serverul va consuma limita de trafic conform tabelului și condițiilor din pachetul selectat de către client, viteza va fi redusă la 100Mbps pentru toată perioada următoare până la data de facturare. În alte cazuri clientul poate achiziționa Trafic Internet adițional direct de pe pagina Service Site conform prețurilor și capacităților tehnice disponibile.
- 1.23. În mod normal fiecărui server îi va fi alocată o Adresă IP publică unică pentru accesarea resurselor Internet. În cazul când serverul are nevoie de mai multe Adrese IP, clientul poate achiziționa Adrese IP adiționale conform prețurilor și condițiilor disponibile pe Service Site.
- 1.24. Serviciul nu include rezervarea datelor și/sau backup inclus în ofertă. Opțiunea poate fi comandată adițional prin intermediul Service Site. Executorul nu poartă răspundere pentru pierderea datelor în cazul în care clientul nu are contractat un serviciu adițional de rezervare/backup al datelor digitale.
- 1.25. **Executorul este obligat:**
 - 1.25.1. Să furnizeze servicii Clientului pe parcursul perioadei prezentului acord, sub rezerva executării de către Client a obligațiilor sale și de a garanta disponibilitatea resurselor virtuale computaționale către Client.
 - 1.25.2. Să asigure buna funcționare a infrastructurii virtualizate, acces la rețeaua Internet și aplicarea măsurilor de întreținere a echipamentelor de tip server și rețea.
 - 1.25.3. La cererea Clientului să-i ofere consultanță tehnică în volumele necesare pentru o interacțiune corectă cu termenii acestui acord.
2. Accesul la gestionarea Serverului Cloud și parametrilor se va efectua din **Service Site**.
 - 2.1. Executorul nu poartă răspundere pentru daune sau pierderea informației în cazul predării accesului sau parolelor/codurilor de acces la **Service Site** către persoane terțe sau neautorizate.

Termeni de Utilizare a serviciului "Server CLOUD"

Termeni

Server Cloud – este serviciul prin care se oferă Clientului resurse virtuale și computaționale garantate (server virtual dedicat), care este oferit pe platforma tehnologică virtualizată ([Hypervisor](#)) a Executorului cu oferirea accesului complet la sistemul de operare și la rețeaua Internet pentru utilizarea ulterioară de către Client.

Adresă IP – cod unic tehnic, care permite identificarea fiecărei componente din rețeaua Internet.

Rutare - un set de instrumente hardware și software care oferă Clientului acces la Internet.

Internet - un sistem digital de schimb al informațiilor la nivel mondial, cu legături logice din spațiu de IP adrese global, care se bazează pe protocolul Internet, definit de standardele internaționale.

Hardware - server, sistem informatic, care oferă o conexiune sau acces de la distanță pentru schimbul sau obținerea de informații.

Trafic - cantitatea de date care trec prin server pentru o anumită perioadă de timp.

SPAM - este procesul de expediere a mesajelor electronice nesolicitate, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse și servicii dubioase, practică în industria e-marketingului și de proprietarii de site-uri pornografice. SPAM este distins prin caracterul agresiv, repetat și prin privarea de dreptul la opțiune.

Accesului neautorizat - acțiunile utilizatorului de Internet, care vizează accesul neautorizat la resurse, distrugerea sau modificarea de software sau date care nu aparțin utilizatorului, fără acordul administratorului resursei date.

Politica de conținut

Serverele CLOUD oferite de iHost vă oferă posibilitatea de a desfășura și exploata aplicații atât pentru uz privat cât și pentru uz comercial. Folosirea diverselor aplicații prin intermediul serviciilor iHost se supune Termenelor și Condițiilor acelor aplicații.

Este responsabilitatea clientului identificarea informațiilor proprii și a celor aparținând altor persoane fizice, juridice și a oricăror alte entități. Respectarea și conformarea cu drepturile de autor, mărcile înregistrate și alte tipuri de proprietate intelectuală revin în sarcina clientului și prin urmare, clientul se angajează să nu publice conținut care s-ar putea să încalce drepturile unor terțe părți sau legile în vigoare. Rețeaua iHost poate fi folosită doar în scopuri legale. Transmiterea, stocarea ori distribuirea oricăror informații, date sau materiale care încalcă dispozițiile legale în vigoare sau care, în mod direct sau indirect pot facilita la încălcarea oricărei prevederi legale, este interzisă.

Serverele oferite de iHost nu vor fi utilizate pentru comunicarea de, referirea la sau direcționarea către nici unul (una) din următoarele.

- materiale sau conținut informațional care încalcă drepturile de autor, drepturile persoanelor terțe
- nuditate, pornografie, orice imagine sau text cu conținut sexual sau obscen, fără respectarea condițiilor legale
- pornografie infantilă
- orice imagine sau text menit să încurajeze xenofobia;
- text sau materiale de natură violentă
- conținut defăimător, insultător, denigrator
- conținut cu caracter rasial ori discriminatoriu
- conținut cu caracter înșelător, fals, derutant sau fraudulos
- conținut care invadează intimitatea unei terțe părți sau încalcă drepturile legale ale acestuia
- conținut vulgar, obscen, indecent sau ilegal
- viruși, malware sau alt software malefic sau altele programe similare
- software piratat sau care se adresează celor care piratează software ori practică orice activități similare

Clientul se obligă să răspundă solicitărilor iHost cu privire la reclamațiile efectuate de terți în privința conținutului în termen de 5 zile de la primirea pe e-mail a notificării.

iHost nu este obligat să verifice sau să revizuiască conținutul publicat de clienți.

iHost își rezervă dreptul de a înlătura sau modifica la discreție orice conținut al clientului care este determinat că încalcă acești termeni și condiții cu o notificare în prealabil.

iHost își rezervă dreptul de a suspenda contul oricărui client care încalcă aceste dispoziții fără vreo notificare în prealabil.



În cazul în care clientul colectează/procesează date personale este responsabilitatea acestuia să se asigure că această colectare/procesare este conformă cu legislația în vigoare.

Politica de utilizare

Această politică este necesară pentru a proteja calitatea serviciilor oferite de iHost și partenerii săi. Modalitatea în care clientul utilizează serviciile puse la dispoziție de către iHost este strâns legată de buna funcționare a echipamentelor și a rețelei, fiind necesară asigurării unui mediu și resurse garantate conform SLA.

Următoarele activități sunt interzise:

- folosirea serviciilor iHost în vederea creării sau transmiterii de viruși informatici, worms, flooding, mail bombing ori angajarea în atacuri de tip Denial of Service (DoS)
- utilizarea de scripturi pentru Proxy sau IRC, sau de tipul FormMail, PhpShell sau altele similare, inclusiv scripturi comerciale ce conțin găuri de securitate cunoscute care pot fi exploatare
- colectarea de informații personale pentru utilizarea acestora în scopuri ilegale
- accesul neautorizat la date, sisteme sau rețele (phishing, spoofing, proxy, hacking, sniffing, etc), incluzând orice încercare de a proba, scana sau testa vulnerabilitatea sistemului ori a rețelei sau de a crea breșe de securitate fără autorizarea proprietarului rețelei sau sistemului
- orice intervenție asupra serviciului furnizat către un utilizator sau client, asupra unui server ori rețele precum: mail bombing, flooding, acțiuni deliberate de suprasolicitare a sistemului
- falsificarea pachetelor TCP/UDP/IP

Orice încercare de a aduce prejudicii serverelor sau clienților este strict interzisă. Orice activitate care afectează buna funcționare a rețelei iHost va fi considerată abuz și va fi apreciată ca o încercare de prejudiciere a clienților colocați. Orice aplicație care presupune un potențial risc de securitate sau poate afecta performanța serverelor ori securitatea rețelei va fi în mod automat blocată la nivel de rețea, fără notificare prealabilă.

iHost își rezervă dreptul de a acționa rapid în vederea eliminării, blocării sau resetării accesului la orice cont, aplicație, activitate sau informație care prin natura sa poate afecta funcționarea echipamentului respectiv a rețelei iHost sau poate vătăma drepturile persoanelor terțe.

Politica E-Mail

Liste de mail / Newsletter

Pot fi operate liste email în condițiile în care persoanele își acordă consimțământul expres în această privință, consimțământ care trebuie înregistrat de operatorul listei și păstrat pe toată durata de viață a listei de mail.

iHost solicită ca orice mail cu caracter comercial sau ca parte a unei liste de mailing să conțină opțiuni simple și vizibile de "double opt in/double opt out".

Expedierea masivă de email-uri determină consumarea resurselor unui server, această acțiune având un impact negativ asupra calității serviciilor recepționate de client și prin urmare avem câteva recomandări în această privință:

- expedierea să se facă conform standardelor RFC în vigoare
- expedierea să fie limitată la 100 de e-mail per minut

Nerespectarea acestor recomandări poate duce la :

- aglomerarea serverului de email din cauza fluxului foarte mare de cereri
- Listarea adresei IP de pe care este efectuată expedierea în mai multe liste de spam
- Rank foarte scăzut la nivel de servicii de email precum Yahoo, Gmail, AOL
- Delay mare în transmiterea de email-uri către alte servere
- Livrarea către alte servere de email poate deveni imposibilă
- Afectarea tuturor clienților rețelei iHost datorită funcționării necorespunzătoare a serverelor

iHost nu limitează numărul de mail-uri care pot fi expediate pe oră dar monitorizează traficul SMTP și își rezervă dreptul de a interveni inclusiv prin ștergerea mesajelor trimise și contactarea clientului în cazul în care considerăm că o anumită trimitere nu se încadrează ca volum în pachetul de servicii achiziționat respectiv dăunează rețelei iHost.

În vederea preîntâmpinării oricăror efecte negative în privința funcționării serviciilor, iHost își rezervă dreptul de a limita în orice moment anumii parametri, porturi sau protocoale ai serviciului de email oferit către clienți.

Politica Anti SPAM

Expedierea de mesaje comerciale nesolicitate (SPAM) pentru promovarea oricărui site, produs utilizând serverele iHost sau prin servere ale unor terți pentru promovarea oricărui site sau oricărei aplicații găzduite în rețeaua iHost va avea ca și consecință suspendarea sau anularea contului de găzduire al clientului, fără vreo notificare în prealabil.

iHost nu permite utilizarea serviciilor sale în mod direct sau indirect pentru expedierea, transmiterea, manipularea sau livrarea următoarelor mesajelor email:

- nesolicitate (SPAM) cu încălcarea legislației în vigoare
- către adrese de mail obținute prin metode de recoltare
- către adrese care sunt incomplete sau inexacte
- către liste cumpărate, închiriate sau împrumutate
- către liste care vor genera un număr ridicat de plângeri SPAM
- către adrese care vor duce la listarea IP-ului în Blacklist RBL
- care folosesc sau conțin Header falsificate sau alterat
- care folosesc sau conțin nume de domenii inexistente
- care ascund sau încearcă să complice aflarea punctului de origine al transmisiei
- care folosesc numele de domeniu al unui terțe părți fără consimțământul lor (Spoofing)

Clientul se obligă să răspundă solicitărilor iHost cu privire la reclamațiile efectuate de terți în privința activității acestuia în termen de 5 zile de la trimiterea notificării.

iHost își rezervă dreptul de a solicita oricând dovezi privind consimțământul dat de către abonat operatorului listei privind trimiterea de mesaje.

iHost își rezervă dreptul de a solicita operatorului listei metodele de abonare/dezabonare prezentate abonaților.

iHost își rezervă dreptul de a suspenda activitatea contului în cazul în care aceste prevederi nu sunt respectate.

Adresă IP

Starea IP-urilor dedicate alocate clienților este verificată în prealabil înainte de alocarea propriu zisă.

Verificarea include dar nu este limitată la : starea IP-ului în diverse blacklist-uri, reputația acestuia ș.a.m.d.

Prin urmare schimbarea ulterioară a IP-ului va fi realizată doar pe motive bine întemeiate.

Solicitarea de schimbare a unui IP poate fi refuzată sau taxată în cazul în care ca urmare a acțiunilor întreprinse de către client starea respectiv reputația IP-ului a fost afectată.

Costul schimbării va fi echivalent cu taxa de alocare a IP-ului pe restul perioadei de valabilitate a serviciului.

Resurse

Fiecare Server Cloud are propriile resurse garantate în funcție de tipul ofertei și condițiile solicitate. Lista detaliată a acestor resurse poate fi vizualizată accesând secțiunea serviciului de pe pagina Service Site.

Toate conturile sunt monitorizate pentru a urmări consumul de resurse al acestora.

iHost își rezervă dreptul de a contacta clientul în vederea unui upgrade al pachetului deținut sau cu sugestii de îmbunătățire a performanței dacă unul dintre sau toate resursele contului de găzduire deținut sunt deseori utilizate la capacitatea lor maximă.

iHost își rezervă dreptul de a suspenda fără o notificare în prealabil aplicațiile sau conturile a căror activitate îngreunează sau afectează în orice privință buna funcționare a rețelei sau infrastructurii de servere iHost.

Răspundere

Clientul poartă răspundere materială deplină față de iHost pentru prejudiciul cauzat de Client prin nerespectarea prevederilor menționate în Anexa Prestare Servicii „Cloud”, Termenilor de utilizare a serviciului „Cloud” și a Contractului General de Prestări Servicii.

