

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО ТА ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС

УДК 347.1

*Клейменова Світлана Миколаївна,
кандидат юридичних наук, доцент
доцент кафедри цивільно-правових наук
Одеського національного університету ім. І.І. Мечникова
snkleimenova@gmail.com*

ПОСЛУГИ ХОСТИНГУ В СИСТЕМІ ПОСЛУГ

Стаття присвячена дослідженню питань, пов'язаних з визначенням сутності послуг хостингу. Акцентовано увагу на технічні особливості послуг хостингу, оскільки саме вони й визначають не тільки юридичні ознаки даних послуг, але й впливають на критерії якості послуг хостингу. Відзначено, що через установлення ряду технічних властивостей послуг хостингу, можливо виділити юридичні особливості цих послуг. Дано оцінку терміну «хост» [host -господар], що з технічної сторони означає будь-який комп'ютер, що має повний двосторонній доступ до інших комп'ютерів ви Інтернеті. Визначено, що хостинг можна розглядати як послугу з надання ресурсів на сервері для розміщення інформації в мережі Інтернет. Аргументовано, що технічні особливості послуг хостингу істотно впливають на визначення правової сутності даних послуг. З'ясовано, що послугам хостингу властиві загальні юридичні ознаки послуг як цивільно-правової категорії. Зокрема, послуги хостинга, так само як і більшість послуг нематеріальні. Однак, деякі загальні ознаки послугам хостингу не властиві. Так, ознака «синхронності» надання й споживання до послуг хостингу не застосовуємо. Це пов'язано, знову таки, з технічними особливостями послуг хостингу. Крім того, аргументовано, що загальні ознаки послуг як несохранність і неможливість виконавця гарантувати результат послуги, також не прийнятні для послуг хостингу. У статті звертається увага на те, що хостинг має свої види, вибір одного або декількох видів впливає на правильності визначення предмета договору на надання послуг хостингу. Крім того, від правильності вибору « хостинг-пакета» залежить і якість, надаваної послуги.

Ключові слова: хостинг, послуги хостинга, Інтернет, сервер, послуги, ознаки послуг.

Kleimenova S. HOSTING SERVICES IN THE SERVICES SYSTEM

The article is devoted to the study of issues related to the definition of the essence of hosting services. Attention is focused on the technical features of hosting services, since it is they who determine not only the legal attributes of these services, but also affect the quality criteria of hosting services. It was noted that through the establishment of a number of technical properties of hosting services, it is possible to distinguish the legal features of these services. An assessment of the term “host” [host – host], which technically means any computer that has full two-way access to other computers on the Internet, is given. It was determined that hosting can be considered as a service of providing resources on a server for hosting information on the Internet. It is argued that the technical features of hosting services significantly affect the definition of the legal nature of these services. It has been found that hosting services share common legal characteristics of services as a civil legal category. In particular, hosting services, as well as most services are not embodied. However, some common features of hosting services are not inherent. So, the sign of “synchronization” of provision and consumption to hosting services is not applicable. This is due, again, to the technical features of the hosting services. In addition, it is argued that the general features of the services such as nonconservation and the inability of the contractor to guarantee the result of the service are also not acceptable for hosting services. The article draws attention to the fact that hosting has its own types, the choice of one or several types affects the correctness of the definition of the subject of the contract for the provision of hosting services. In addition, the quality of the service provided depends on the correctness of the choice of the “hosting package”.

Keywords: hosting, hosting services, Internet, server, services, features of services, quality of services. послуг, якість послуг.

Постановка проблеми. Необхідність вивчення питань, що стосуються послуг хостинга обумовлена тим, що в сучасному змінюваному світі все більше число людей використовує послуги, спрямовані на обслуговування й підтримку в належному стані дискового простору. Тому для кожної йіз сторін правовідносин по наданню даного виду послуг важливим є з'ясування сутності цих послуг, їхнє місце в системі послуг у цілому.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Публікацій, які б розглядали питання про послуги хостинга в цей час не достатньо. При цьому в окремих публікаціях досліджуються проблеми, що стосуються інформаційних відносин. Оскільки тема справжньої статті зачіпає й загальні питання послуг, то в цьому випадку наукові праці не є дефіцитними. Так, проблемам послуг хостингу присвячена робота Н.В.Аляб'євій. Питанням інформаційних відносин присвячені роботи І.В.Жилінкової, О.В.Кохановської, О.М.Пастухова. Дослідження про послуги були проведені такими вченими як: М.М.Агарков, О.А.Красавчиків, А.А.Пушкін, Д.И.Степанов, Е.Д.Шешенін і ін.

Метою даного дослідження є визначення особливостей послуг хостинга, зіставлення технічних і юридичних ознак даної послуги. Установлення видів хостингу. Розгляд питань про якість послуг хостингу.

Виклад основного матеріалу. У цей час послуги надаються в різних сферах життєдіяльності людини, від перукарських послуг до Інтернет-послуг. Цивільний кодекс України не встановлює вичерпного переліку

видів послуг. З одного боку, це утрудняє можливість застосування до тих або інших видів послуг положень цивільного законодавства. З іншого боку, установлення чіткого переліку видів послуг не дозволило б застосовувати норми цивільного права, що стосуються договірних зобов'язань по наданню послуг до знову, що утворюються послугам.

За останні роки розвиток комп'ютерних технологій привело до появи особливого виду послуг – послуги хостингу. Легального визначення поняття й ознак послуг хостингу в законодавстві не дано. У Законі України «Про авторське право й суміжні права» установлюється, що постачальником послуг хостингу є особа, що надає власникам веб-сайтів послуги й (або) ресурси для розміщення веб-сайтів або їхніх частин у мережі Інтернет і по забезпеченню доступу до них через мережу Інтернет. З даного визначення треба, що постачальник послуг хостингу забезпечує належне функціонування веб-сайтів.

Етимологія терміна «хостинг» походить від англійського слова «host», що означає основний устрій, хазяїн, головний комп'ютер. Технічне значення хостинга – це виділення місця на вінчестері сервера, що має цілодобове підключення до Інтернету, для розміщення сторінки. Хостинг розглядають як послугу з розміщення сайту в Інтернеті.

Розглянемо питання про правову природу послуги хостингу, його місці в системі послуг, а також про особливості цивільно-правових договорів з надання послуг хостингу.

Оскільки в сучасному світі неможливо уявити, щоб хто-небудь не був учасником інформаційних відносин у системі Інтернет, відповідно зростає попит на кваліфіковане забезпечення суб'єктами цих відносин належного обслуговування. Як правило, при розгляді питань про визначення послуг хостингу, звертають увагу на технічні ознаки цих послуг. На нашу думку, дотримання технічних вимог до послуг хостинга ніяк не виключає виконання обов'язків щодо їх надання. Навпроти, належне технічне забезпечення саме й свідчить про виконання прийнятих на себе виконавцем (постачальником послуг хостингу) зобов'язань.

Перш ніж звернутися до характеристики послуг хостингу, необхідно вказати на особливості правової категорії «послуг». В юридичній літературі послуга розглядається як певне матеріальне благо, що надається однією особою (виконавцем) і споживається іншою особою (замовником) у процесі здійснення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності, у корисних властивостях якого й складається суб'єктивний інтерес людини [4, с. 268; 2, с. 95].

Основними ознаками послуги є: нематеріальний результат надаваної послуги; синхронність надання й одержання послуги; несохранність послуги; неможливість виконавця гарантувати результат послуги [3, с. 232]. У даному контексті можна звернути увагу на те, що не всім видам послуг властиві ті або інші ознаки. На нашу думку, кожний вид послуг володіє як загальними ознаками, так і ознаками, властивими конкретного виду послуг. Отже, послуги хостингу мають ознаки, властиві всім послугам, а також ознаки, характерні саме цьому виду послуг.

Фахівці в сфері надання послуг хостингу вказують на наступні технічні ознаки цієї послуги: кількість доступних доменів; зручна й функціональна панель керування; наявність інструментів і доступу до конфігураційних файлів; вибір типу сховища; порядок установлення вартості після першого періоду й додаткових послуг; чуйність підтримки.

Якщо аналізувати наведені вище технічні ознаки послуг хостинга, то можна застосувати їх до ознак послуг у цілому. Безумовно, основна ознака послуг – нематеріальний результат – повною мірою відповідає цьому виду послуг. Особливість послуг хостингу в тому, що вона споживається послугоодержувачем у невідчутному виді.

Іншою характерною ознакою послуг, є одночасність (синхронність) надання й споживання послуги. Дана ознака властива й послугам хостингу. Всі технічні вимоги, пропоновані до розглянутого виду послуг, свідчать про те, що дії виконавця по наданню послуги й дії замовника по споживанню її результат здійснюються синхронно. Тимчасового проміжку між зазначеними діями бути не може в чинність особливостей технічних параметрів даної послуги. Іншими словами, послуги хостинга споживаються в процесі її здійснення.

Щодо такої ознаки послуги, як її несохранність, виникає питання про доцільність його застосування до послуг хостинга. Дозволимо собі припустити, що послуги хостинга тим і відмінні, що результат їхнього надання саме й зберігається. Зокрема, коли виконавцеві послуг хостинга замовляється створення доменного імені, то результат послуги зберігається в послугоодержувача. З даною метою договір про надання послуг хостингу й укладається. Отже, вказана ознака не властива даній послугі.

Ознака «неможливість виконавця гарантувати результат послуги», на нашу думку, також не може характеризувати послуги хостингу. Це пояснюється тим, що замовник даної послуги самостійно не може забезпечити належне надання ресурсів на сервері для розміщення інформації, тому він і звертається до хостинг провайдерів. Таким чином, виконавець (хостинг провайдер) зобов'язаний гарантувати результат – забезпечити належне функціонування створеного їм сайту. В іншому випадку виконавцем будуть порушені умови укладеного договору. Думаємо, що в цьому випадку, можна стверджувати, що ознакою послуг хостингу є гарантування його результату.

Характеризуючи послуги хостингу, варто звернути увагу й на та обставина, що важливе значення має особистість самого виконавця в аспекті його професіоналізму, індивідуальних даних, досвіду, знань [1]. Це пояснюється тим, що замовник послуги не має знання й досвіду для задоволення такої потреби як системне

програмне забезпечення комп'ютера. При цьому між замовником і виконавцем не виникає відносин особисто-довірчого характеру. Як пише В. А. Васильєва, у відносинах замовника й виконавця відсутня будь-який особистий зв'язок [2, с. 615]. Але, як указує Н. В. Аляб'єва, головне полягає в тому, що замовника цікавить не послуга як така, а послуга, надавана конкретним фахівцем» [1]. З даним висловленням можна не погодитися повною мірою. Насамперед, замовника, у першу чергу, цікавить саме результат послуги, тому він і звертається до фахівців, у цьому випадку – хостинг провайдером. Безумовно, професійна репутація виконавця важлива. Для замовника істотним є надання результату, надаваної послуги. А питання професіоналізму виконавця є одним із критеріїв якості послуги, у цьому випадку послуги хостингу.

Охарактеризувавши окремі ознаки послуг хостинга, можна резюмувати, що, як будь-яка послуга, даний вид має свої особливості, у цьому випадку – технічними. Послугам хостингу властиві правові ознаки, які властиві кожному виду послуг. Але, у чинність специфіки послуги, їй характерні свої ознаки, які відрізняють її від інших видів послуг.

Для одержувача послуги хостинга важливим буде правильно вибрати так званий «хостинг-пакет», у який включаються його технічні параметри. Як пояснюють фахівці в даній сфері, вибір правильного «хостинг - пакета» з технічної сторони важливий, оскільки саме це надалі забезпечить стабільність функціонування сайту. Пропонується обертати на наступні технічні параметри при укладанні договору на надання послуг хостингу: операційна система (Linux або Windows); підтримка програмного забезпечення (PHP, MySQL, java); обсяг оперативної пам'яті; ресурси процесора; дисковий простір (а також тип дисків – HDD або SSD); обсяг місячного графіка; швидкість передачі даних; розташування серверів (рекомендується вибирати дата-центр, близький до аудиторії проекту); наявність обмежень по використанню послуги (кількість розташовуваних сайтів, файлів, без даних). Всі перераховані відомості повинні бути чітко прописані сторонами в розділі «Предмет договору». Це пояснюється тим, що зазначені параметри й становлять утримування послуг хостинга. Крім того, від правильності вибору «хостинг-пакету» залежить і якість, надаваної послуги.

Якщо підсумувати зазначені технічні параметри хостингу, можна зробити висновок, що послуга хостингу – це послуга, що спрямована на створення належних умов функціонування сайту на сервері, у тому числі розміщення інформації в мережі Інтернет. Як пише Н. В. Аляб'єва, у послуги хостингу входить надання місця для поштової кореспонденції, без даних, DNS, файлового сховища [1]. Має місце й інше визначення цієї послуги. Так, під хостингом розуміють послуги з надання провайдером дискового простору для розміщення веб-сайту користувачеві на сервері, підключеному до мережі Інтернет під постійним IP-Адресою, з його наступним технічним обслуговуванням.

У контексті даної статті необхідно виділити види хостингу, оскільки при укладанні договору про надання такої послуги замовник повинен буде визначитися з видом хостингу. У роботах, присвячених даній проблемі, встановлюють наступну систему видів хостингу: віртуальний хостинг – сервер з безліччю сайтів, що мають різні доменні імена. Користувачеві надається частина серверного простору для розміщення на ній даних; виділений хостинг – користувач повністю володіє сервером з окремою оперативною системою й програмним забезпеченням. Хостинг-Провайдер забезпечує тільки роботу сервера; віртуальний виділений сервер – послуга, у рамках якої користувачеві надається відособлена частина дискового простору, серверні ресурси, власні IP-Адреси, порти та ін. Власник VPS може самостійно працювати з різноманітними файлами, устанавлювати й набувувати будь-які програми й додатки; фізичний виділений сервер – при цьому виді хостинга користувачеві надається окрема фізична машина. Використовується для додатків, які мають більші вимоги до ресурсів і не можуть перебувати на одному сервері з іншими; хмарний хостинг – автоматизована система зберігання даних на численних серверах. Дані зберігаються й обробляються в так званій хмарі, тобто сервери для клієнтів з'єднані і утворюють єдине ціле.

Указавши на окремі види хостинга, варто коротко зупинитися на питанні про якість послуги хостингу. Говорячи про якість послуг у цілому, можна звернути увагу на суб'єктивізм із боку одержувача (замовника) послуги відносно якості наданої послуги. Так, одна особа задовольняє якість тієї або іншої послуги, зокрема перукарні, туристичні послуги. Вимоги до якості послуги в замовника невисокі. Для іншого клієнта такі вимоги є високими. На нашу думку, залежно від ставлення замовника до якості послуг буде розглядатися питання про виконання послугонадавачем своїх зобов'язань за договором. Однак, не до всіх послуг можна застосовувати принцип «суб'єктивізму» клієнта до якості послуги. Такі послуги, як медичні, юридичні, аудиторські, а також послуги хостинга повинні відповідати якості, що буде свідчити про їх належне виконання. Перераховані послуги повинні мати ті критерії якості, які приводять до позитивного результату зробленої послуги. Повною мірою можна визначити, що якість послуг хостингу повинне відповідати всім технічним параметрам, які забезпечують безперебійне функціонування сайту на сервері. У цьому випадку суб'єктивна оцінка якості послуги з боку замовника не повинна мати місця. Якщо надана послуга хостинга не відповідає технічним вимогам, то це говорить про несумлінне виконання виконавцем прийнятих на себе обов'язків. Також необхідно додати, що критерії якості послуг хостинга будуть залежати від виду самого хостинга.

Висновки. На підставі викладеного можна зробити висновок, що, незважаючи на особливості технічного характеру, послуга хостингу повною мірою вписується в систему послуг. Вона має окремі загальні ознаки послуг, при цьому ряд загальних ознак даній послугі не властивий. В основному, ознаки послуг хостинга залежать від її технічних властивостей. Пропонуємо розглядати послуги хостинга як послугу, що спрямована на створення належних умов функціонування сайту на сервері, у тому числі розміщення

інформації в мережі Інтернет.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Алябьева Н. В. Договор о предоставлении услуг хостинга. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dogovor-o-predostavlenii-uslug-hostinga-1> (дата звернення 29.01.2019).
2. Васильєва В. А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг : монографія. Івано-Франківськ : ВДВ ЦПП Прикарпат. нац. ун-ту ім. Василя Стефаника, 2016. 346 с.
3. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М. : Статут, 2005. 349 с.
4. Цивільне право України: підручник : у 2т. / В.І. Борисова (кер. авт. кол.), Л.І. Баранова, І.В. Жилінкова та ін. К. : Юрінком Інтер, 2004, Т. 2. 552 с.

REFERENCES:

1. Aliabeva, N. V. (2012). *Dohovor o predostavlenyuu usluh khostynha*. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/dogovor-o-predostavlenii-uslug-hostinga-1> [in Russian].
2. Vasylieva, V. A. (2016). *Tsyvilno-pravove rehulivannia diialnosti z nadannia poserednytskykh posluh [Civil regulation of mediation services]*. Ivano-Frankivsk: VDV TsIP Prykarpat. nats. un-tu im. Vasylia Stefanyka [in Ukrainian].
3. Stepanov, D. I. (2005). *Usluhy kak ob'ekt hrazhdanskykh prav [Services as an object of civil rights]*. Moskva: Statut [in Russian].
4. Borysova, V. I., Baranova, L. I., Zhylinkova, I. V. (2004) *Tsyvilne pravo Ukrainy: pidruchnyk u 2 t. T.2 [Civil law of Ukraine: textbook in 2 volumes. Vol. 2]*. Kyiv: Yurinkom Inter [in Ukrainian].