

Приложение №1 - Регламент на услуги хостинга

Настоящий Регламент определяет порядок оказания услуг Исполнителем, своим Заказчикам по размещению виртуального web-сервера на оборудовании исполнителя, а так же, порядок использования таких услуг со стороны Заказчика или пользователя, порядок взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком или пользователем, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре.

1. Предоставление услуг

1.1. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Исполнитель настоящим Договором предупреждает Заказчика, что случайные или намеренные действия в Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Исполнитель не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Заказчика.

1.2. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством Услуг, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернет и предоставляемых Заказчику посредством Услуг.

1.3. В случае если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.

2. Права и ответственность сторон

2.1. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить либо отказать в оказании услуг в случаях:

2.1.1. Если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком услуг может нанести ущерб (даже теоретически, например, ресурсы продающие услуги по взлому, а также любые ресурсы хакерской тематики) Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц (автономные длительно работающие процессы в том числе);

2.1.2. Наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять, любым способом, а так же в любом виде использовать полученные посредством услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими и другими правами, без разрешения правообладателя (warez в том числе). Аккаунт Заказчика блокируется без предупреждения на время разбирательства. При доказанном нарушении прав интеллектуальной собственности аккаунт удаляется немедленно;

2.1.3. Публикации и/или передачи со стороны Заказчика, с использованием оборудования Исполнителя, любой информации, относящейся к пропаганде жестокости, насилия, совершению террористических актов, разжиганию расовой, национальной, религиозной вражды, пропаганде войны;

2.1.4. Наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе какие-либо вредоносные компоненты

2.1.5. Наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию ("СПАМ", Приглашения социальных сетей и т.п.) без согласия со стороны адресата. При этом понятие "СПАМ" определяется общеизвестными "правилами пользования сетью" размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота. Если Заказчик планирует осуществлять рассылки зарегистрированным пользователям, давшим на это согласие, то их периодичность и объем должны быть оговорены с Исполнителем через СТП в персональном кабинете. Любая рассылка, которая

осуществляется без ведома Исполнителя – считается "СПАМом";

2.1.6. Размещения порно материалов. В частности, это относится к порнографическим изображениям, противоречащим международному законодательству. В связи с отсутствием законодательно установленных методик определения того, является ли конкретное изображение порнографическим, Исполнитель оставляет за собой право такого определения;

2.1.7. Наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, распространять либо использовать идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Заказчика на такое использование;

2.1.8. Распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц, а так же перенаправление пользователей на ресурсы сети Интернет содержащих такую информацию;

2.1.9. Опубликования или распространения Заказчиком любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;

2.1.10. Рекламирования товаров, услуг, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено международным законодательством;

2.1.11. Фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

2.1.12. Использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

2.1.13. Осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;

2.1.14. Осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

2.1.15. Использования Заказчиком программного обеспечения каким либо образом связанного с сервисами хранения файлов (Rapidshare.com, Depositfiles.com и т.д.);

2.1.16. Несанкционированного создания файлообменных сетей (Torrent);

2.1.17. Размещения фишингового контента (фишинг-сайты);

2.1.18. Запуска любого программного обеспечения, так или иначе связанного с IRC (в том числе установка IRC-серверов и IRC-ботов);

2.1.19. Установки и использования ПО финансовых пирамид (hyip проекты), МЛМ (Пирамиды);

2.1.20. Размещения любого потенциально ресурсоемкого ПО, как то он-лайн игры, форумы "обо всем", посещаемые чаты, во избежание превышения максимально допустимой нагрузки по тарифному плану на сервер, Исполнитель не рекомендует устанавливать скрипты публичных чатов и порталов (PhpNuke, E-Whoops, Whoops, SmallNuke, PostNuke, Limbo и др.);

2.1.21. Размещения страниц в виде дорвеев;

2.1.22. Использования разного рода php-шлюзов, gate и проху, установки прокси-серверов и скриптов для сбора адресов анонимных прокси;

- 2.1.23. Установки и использования ПО почтовых спонсоров (сервисы почтовых рассылок);
- 2.1.24. Установки и использования ПО сервисов активной раскрутки (bux и пр.);
- 2.1.25. Размещения ПО, используемого для продажи ICQ номеров, ввиду их незаконного получения, а также ПО, используемого для сбора средств (казино, аукционы и прочее);
- 2.1.26. Превышения максимально допустимой нагрузки на сервер (CPU, MEM, MySQL). Для планов основной тарифной группы нагрузка на сервер со стороны одного Аккаунта не должна превышать 5% ресурса процессора и 10% ресурса оперативной памяти, при этом не превышая 3% нагрузки на сервер MYSQL. Для планов тарифных групп VIP нагрузка на сервер со стороны одного Аккаунта не должна превышать 10% ресурса процессора и 15% ресурса оперативной памяти, при этом не превышая 5% нагрузки на сервер MYSQL, в случае если потенциальная нагрузка превышает допустимую, заказчик может оговорить с исполнителем отдельную стоимость и порядок предоставления услуг. В случае незначительного превышения по любому из параметров Исполнитель предоставляет Заказчику возможность выполнить корректировку нагрузки с целью ее снижения до допустимых значений в максимально короткий срок. Исполнитель вправе не предоставлять такую возможность Заказчику более 3 (трех) раз. В случаях значительного превышения допустимых значений нагрузки Исполнитель вправе отказать в возможности корректировки, что влечет за собой преждевременное расторжение данного Договора;
- 2.1.27. Осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- 2.1.28. Осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Стандартами, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- 2.1.29. Если Исполнитель получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа;
- 2.2. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 2.1, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.
- 2.3. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств Заказчика осуществляется до выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по Договору. В этом случае, в зависимости от тяжести и частоты нарушений Договора Заказчиком, Исполнитель вправе расторгнуть данный Договор без возможности повторного заключения.
- 2.4. Исполнитель не гарантирует принятие почты Заказчика от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Исполнителя не осуществляет прием почты. Для фильтрации "СПАМа" Исполнитель использует блэк-листы spamhouse.org. Если IP адрес Заказчика числится в листе и Заказчик не может отправлять письма с сервера Исполнителя, то Заказчик обращается непосредственно в spamhouse.org для удаления IP адреса из листа, либо к своему Интернет-провайдеру;
- 2.5. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- 2.6. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
- 2.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в

результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.8. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к Услугам.

2.9. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя.

3. Порядок обработки заявок СТП (Службы Технической Поддержки)

3.1. СТП осуществляет управление, контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку запросов Заказчика.

3.2. Каждая заявка имеет приоритет исполнения. Заказчик выставляет приоритет заявке по следующему правилу:

- Высочайший и высокий- используется только в случаях крайней необходимости, если виртуальный web-сервер Заказчика и/или один из сервисов (MYSQL, FTP, POP/SMTP) недоступен.
- Средний - проблемы технического характера, которые Заказчик не можете устранить самостоятельно.
- Низкий и низчайший- вопросы, просьбы, предложения Заказчика, а также все остальное, что не вошло в другие приоритеты.

3.3. Все действия выполняются СТП только при отправлении заявки посредством раздела «стол помощи» в персональном кабинете. Исключения составляют запросы Заказчика в случае утери авторизационных данных от персонального кабинета, а также предпродажные вопросы;

3.4. Перед обращением в СТП Заказчик обязан внимательно ознакомиться с [разделом F.A.Q](#) на сайте Исполнителя. Консультант СТП оставляет за собой право игнорировать вопрос, если ответ на него присутствует в вышеупомянутом разделе.

3.5. ICQ и ONLINE консультанты СТП отвечает только на предпродажные вопросы, а также на вопросы связанные с использованием сервисом Исполнителя, отсутствующие в [разделе F.A.Q](#)

3.6. В случае технической проблемы Заказчик обращается в СТП, указывает ее полное описание, и при каких действиях она возникает, предоставляя данные доступа в панель управления сайтом cPanel.

3.7. Максимальный срок ответа от СТП на поставленный вопрос: 12 часов. Максимальный срок ответа от руководства Компании на поставленный вопрос: 48 часов. По телефону техническая поддержка не предоставляется. Время работы СТП описано на странице контактов Исполнителя.

4. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных

4.1. Исполнитель обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Заказчика в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за возможную компрометацию паролей Заказчика, произошедшую по его вине, но по требованию Заказчика производит оперативную смену таких паролей.

4.3. Исполнитель обеспечивает резервное копирование статической информации Заказчика, размещенной на серверах Исполнителя, по собственному графику 1 раз в неделю (ежедневно для VIP серверов), если только такой график и порядок создания резервных копий не оговорены особо в условиях Договора. Заказчик вправе осуществлять

резервное копирование самостоятельно в любое время (стандартными средствами сPanel).

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

4.5. Если потеря данных была вызвана действиями Заказчика, восстановление данных производится по запросу в СТП в течение 24 часов, услуга по восстановлению данных может иметь отдельную стоимость, которая указана на странице с описание тарифных планов.

4.6. Если в условиях Договора не оговорен особый режим резервного копирования (рассматриваемый как дополнительная услуга), восстановление производится из последнего архива (для общей группы клиентов доступны недельная и месячная резервная копия).

5. Функционирование программного обеспечения клиентов

5.1. Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.

5.2. Исполнитель не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком, или третьими лицами. Программные средства могут быть установлены и использованы Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя. Тестирование и выявление серверов исполнителя должны быть самостоятельно произведены Заказчиком.

5.3. Исполнитель не гарантирует работоспособность предоставленного им программного обеспечения в случае, если Заказчик вносил в это программное обеспечение свои изменения.

5.4. Исполнитель вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование Заказчиком программного обеспечения (ПО) в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Регламента или условий Договора.

6. Использование ресурсов системы

6.1. Заказчик использует ресурсы системы Исполнителя в соответствии с тарифным планом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное.

6.2. В целях коллективной безопасности Исполнитель оставляет за собой право приостановить предоставление услуги Заказчику в случае нанесения им вреда Исполнителю, либо какому-либо из его клиентов.