



Утверждено ООО «Сайт-Менеджер»

Пушкарев П.А.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ХОСТИНГА

1. Настоящие Правила оказания услуг хостинга (далее – Правила хостинга), регулирующие порядок оказания услуг хостинга, являются Приложением и неотъемлемой частью Договора оказания услуг (далее – Договор), заключенного между Вами (далее Заказчик) и ООО «Сайт-Менеджер» (далее – «Исполнитель»).

2. Стороны договорились, что для целей правильного толкования и применения настоящих Правил хостинга под хостингом Стороны понимают размещение сайта и/или сайтов Заказчика (далее – Сайт) на дисковом пространстве оборудования (сервера) Исполнителя, а также, если применимо, по приему и пересылке электронных сообщений.

3. В соответствии с поручениями Заказчика, направляемыми Исполнителю через Панель управления учетной записью, Исполнитель оказывает Заказчику услуги хостинга (далее – Услуги) согласно настоящим Правилам хостинга.

4. Исполнителем в соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 г. №575, в целях предоставления Заказчику информации, связанной с оказанием Услуг, а также информации об Исполнителе, создана система информационно-справочного обслуживания, размещенная в сети Интернет в общедоступной форме на сайте Исполнителя по адресу: <http://host-manager.ru>, а также по телефону: +7 800 500-23-40.

4.1. По указанному адресу Заказчик бесплатно и круглосуточно получает следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации об оказываемых Услугах;
- предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты Услуг, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);
- предоставление информации о состоянии Лицевого счета;
- прием от Заказчика информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами (направление сообщений через тикет-систему).

5. Не более чем в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента создания Заказчиком соответствующего поручения Исполнитель проверяет наличие технической возможности предоставления Услуг, заказанных Заказчиком. По истечении указанного срока Исполнитель обязан либо приступить к оказанию Услуг при условии достаточного баланса Лицевого счета Заказчика, либо отказать в их предоставлении в связи с отсутствием технической возможности их оказания, направив Заказчику соответствующее уведомление.

6. Исполнитель обязан оказывать Заказчику Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами оказания телематических услуг связи, лицензией на оказание телематических услуг связи, Договором и Приложениями к нему.

7. Заказчик обязан в течение 7 (семи) дней с момента начала пользования Услугами направить в адрес Исполнителя (по электронной почте, либо посредством тикет-системы):

- для физических лиц: копию документа, удостоверяющего личность;

- для юридических лиц: копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- для индивидуального предпринимателя: копию документа, удостоверяющего личность, и копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

При неисполнении Заказчиком настоящей обязанности, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг до момента предоставления перечисленных документов.

8. Исполнитель в случае возникновения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, обязан устранять такие неисправности в течение 2 (двух) рабочих дней с момента их возникновения в случае, если такие неисправности находятся в зоне ответственности Исполнителя. В зоне ответственности Исполнителя находится оборудование, которое принадлежит или арендовано Исполнителем или принадлежит или арендовано третьими лицами, привлеченными Исполнителем. Порядок устранения неисправностей устанавливается Исполнителем самостоятельно в зависимости от вида возникшей неисправности.

9. Заказчику в процессе пользования Услугами и/или с использованием оборудования (сервера) Исполнителя запрещается:

- пересылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, хранить, размещать, распространять любым способом, а также в любом виде использовать программное обеспечение, фото-, видео- и/или другие материалы и информацию, полностью или частично, защищенные авторскими и/или смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, оскорбляет нравственность, пропагандирует дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, информацию, порочащую честь, достоинство и деловую репутацию третьих лиц, ненормативную лексику, который затрагивает какой-либо патент, товарный знак, коммерческую тайну, нарушает законодательство Российской Федерации о персональных данных, о защите детей от информации, о рекламе, о конкуренции, нарушает права собственности и/или авторские и смежные с ними права, является экстремистским, содержит порнографические материалы, иным образом нарушает действующее международное и/или российское законодательство;

- устанавливать/размещать программное обеспечение, предназначенное для работы с файлообменными сетями (например, eDonkey, BitTorrent, пр.);

- опубликовывать или распространять информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе коды, по своему действию аналогичные действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware или других компонентов, приравненных к ним;

- пересылать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать и/или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия информацию, содержащую рекламные и иные материалы (спам, в т.ч. поисковый). При этом понятие «спам» определяется как обычаями, так и терминами, специально определенными в законодательстве Российской Федерации;

- фальсифицировать IP-адрес и средства идентификации, используемые в других протоколах сети, в т.ч. Интернет, а также адресов используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сеть, в т.ч. Интернет.

- производить действия, которые направлены на нарушение стандартного функционирования любого оборудования в сети Интернет, чрезмерно перегружать оборудование (сервер) Исполнителя и третьих лиц пересылкой «пустой» информации, вследствие чего будет затруднен доступ к оборудованию Исполнителя;

- производить попытки несанкционированного доступа к оборудованию Исполнителя и третьих лиц;

- использовать Услуги и оборудование Исполнителя для предоставления массовых сервисов (например, публичный почтовый сервис и т.п.);

- использовать оборудование (сервер) Исполнителя для размещения программ, среди которых: резидентные программы (демоны), анонимайзеры, прокси-серверы, банковские

программы, программы для накрутки; программы-сканеры, AutoSurf программы и сайты, сайты розыгрыша лотерей. чекеры и пр., страницы-шлюзы (дорвеи, доргены, линкаторы), веб-чаты, IRC, другие программы и материалы, способные вызвать чрезмерную загрузку сервера Исполнителя;

- осуществлять иные действия, которые могут каким-либо образом навредить оборудованию Исполнителя и/или нарушить действующее международное и российское законодательство.

10. Заказчик обязан не превышать установленные технические ограничения на серверах Исполнителя, в том числе:

- основные ограничения на работу программ сайта для каждого тарифа, указанные на сайте Исполнителя по адресу <http://host-manager.ru/doc/limit/>.

- оборудование Исполнителя, на котором размещается Сайт, подключено к порту 100 Мбит/сек, данная полоса разделяется между всеми сайтами, размещёнными на данном оборудовании. Потребленный Заказчиком трафик не тарифицируется. В случае злоупотребления использованием предоставленной полосы, использования более 50% максимальной мощности полосы или использования Заказчиком значительной части полосы в ущерб другим заказчикам Исполнителя, Исполнитель вправе изменить максимальную мощность полосы для Заказчика;

- процессы пользователя не должны превышать нагрузку процессоров сервера Исполнителя более чем на 10% (статистическая нагрузка);

- процессы пользователя не должны превышать нагрузку процессоров сервера не более 80% в течение 10 секунд и не более 60% в течение 30 секунд. В случае превышения данного лимита процесс может быть завершён;

- максимальное количество отправляемых писем через почтовый сервер – не более 150 в час;

11. В случае если Заказчик превышает установленные в п. 10. Правил хостинга ограничения, Исполнитель имеет право предложить Заказчику изменить выбранный последним тариф и/или приостановить предоставление Услуг Заказчику до момента устранения причин превышения установленных в п. 10. Правил хостинга ограничений.

12. Для улучшения качества предоставляемых Услуг Исполнитель имеет право на одностороннее изменение ограничений, установленных в п. 10. Правил хостинга, о чем уведомляет Заказчика через тикет-систему и/или по адресу электронной почты Заказчика, указанному в Договоре и/или Панели управления учетной записью за 10 (десять) календарных дней до введения изменений.

13. Услуги по Договору предоставляются Исполнителем «как есть» и только при условии наличия соответствующей технической возможности их предоставления. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие Услуг, оказываемых по Договору, требованиям и ожиданиям Заказчика. Исполнитель, соблюдая условия о качестве Услуг, не гарантирует абсолютную бесперебойность и безошибочность Услуг, а также что программное обеспечение Исполнителя, разрабатываемое третьими лицами, защищено от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Исполнитель не несет ответственность за качество линий связи, если их обеспечение осуществляют третьи лица, тем не менее, принимает все зависящие от него меры по защите информации и Сайта Заказчика. Заказчик использует Услуги на свой страх и риск.

14. Технические показатели, характеризующие качество Услуг (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных): ширина пропускания линии связи – до 1000 Мбит/с; время реакции на запрос к серверу не превышает 10 секунд, потеря пакетов информации - до 5%; временные задержки при передаче пакетов информации - до 100 мс; достоверность передачи информации - ограничена возможностями протокола TCP/IP. Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются Услуги, установлены действующим законодательством РФ, Договором и Приложениями к нему, а также содержатся в системе информационно-справочного обслуживания.

15. Абонентские интерфейсы, используемые Заказчиком, определяются им самостоятельно. Заказчик самостоятельно выбирает оборудование для подключения и пользования Услугами и место

его установки, а также самостоятельно осуществляет его подключение к сети Интернет.

16. Исполнитель вправе приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя Заказчика через тикет-систему и/или по адресу электронной почты Заказчика, указанному в Договоре и/или Панели управления учетной записью, не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала проведения таких работ на оборудовании. Суммарное время недоступности Услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.

17. Исполнитель вправе приостанавливать предоставление Услуг Заказчику в случае нарушения Заказчиком условий, обязательств и гарантий, предусмотренных Правилами хостинга и Договором (в том числе условий, обязательств и гарантий, установленных пунктами 2.3., 4.4., 4.5. Договора и пунктами 7, 9. и 10. Правил хостинга), уведомив об этом Заказчика через тикет-систему и/или по адресу электронной почты Заказчика, указанному в Договоре и/или Панели управления учетной записью, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа. При этом время приостановления оказания Услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Правилами хостинга и Договором.

18. В случае задержки оплаты услуг Заказчиком и/или неустранения Заказчиком нарушений Договора и/или Правил хостинга более чем в течение 7 (семи) календарных дней после получения уведомления Исполнителя через тикет-систему и/или по адресу электронной почты Заказчика, указанному в Договоре и/или Панели управления учетной записью, Исполнитель вправе удалить все файлы Заказчика, хранящиеся на оборудовании Исполнителя, выделенного для Заказчика, после чего использовать данное оборудование для оказания услуг третьему лицу. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

19. По письменному заявлению Заказчика Исполнитель без расторжения Договора приостанавливает оказание Услуг Заказчику. При этом с Заказчика взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным и выбранным Заказчиком в Панели управления тарифом.

20. В случае обнаружения на Сайте и/или на сайтах третьих лиц, также размещенных на оборудовании (серверах) Исполнителя вредоносного программного обеспечения, в т.ч. способствующего распространению спама, или другой информации, запрещенной законодательством РФ к распространению, Исполнитель вправе до устранения Заказчиком указанных нарушений приостановить оказание Услуг.

21. Ответственность Исполнителя перед Заказчиком за действия или бездействия Исполнителя, способствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ, определяется в соответствии с законодательством РФ.

22. Объем потребленных услуг определяется исключительно учетными данными Исполнителя. Основанием для списания средств с Лицевого счета за предоставленные услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Исполнителем для учета объема оказанных им услуг, а также факта заказа услуг Заказчиком.