

## Технические стандарты предоставления услуг

Настоящие Технические стандарты предоставления услуг определяют порядок оказания услуг ООО «Веб Решения», именуемого далее «ПРОВАЙДЕР», порядок использования таких услуг со стороны АБОНЕНТА, порядок взаимодействия между ПРОВАЙДЕРОМ и АБОНЕНТОМ, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящие Технические стандарты предоставления услуг являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении платных услуг.

### 1. Используемые термины

1.1. АДМИНИСТРАЦИЯ – управляющий персонал ПРОВАЙДЕРА, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

1.2. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – технический персонал ПРОВАЙДЕРА, осуществляющий ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ и консультацию по основным и дополнительным услугам ПРОВАЙДЕРА.

1.3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА – комплекс технических мероприятий по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, а также своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

1.4. ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ – интерфейс, предоставляемый АБОНЕНТУ ПРОВАЙДЕРОМ для заказа, управления, оплаты, мониторинга и настроек используемых сервисов, услуг и т.п.

1.5. РЕСУРСЫ – техническая составляющая предоставляемой АБОНЕНТУ услуги. Может включать в себя ресурсы хостингового, виртуального, ftp, почтового серверов, а также другие, в зависимости от оказываемой услуги.

1.6. РЕКВИЗИТЫ ДОСТУПА – данные, выданные АБОНЕНТУ и необходимые для идентификации и авторизации доступа к РЕСУРСАМ либо к средствам управления этими РЕСУРСАМИ. Например, логин и пароль для доступа к сайту по протоколу ftp, к электронной почте для получения и отправления писем, к панели управления УСЛУГАМИ и прочее. Так, например, любые доступы, которые дают возможность изменения информации на сайте абонента.

### 2. Предоставление услуг

2.1. Предоставление услуги начинается с того, что ПРОВАЙДЕР высылает АБОНЕНТУ электронным письмом Реквизиты ДОСТУПА, с помощью которых АБОНЕНТ может воспользоваться Ресурсами.

2.2. ПРОВАЙДЕР может приостанавливать предоставление услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом АБОНЕНТА не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности серверов, связанное с регламентными работами, не должно превышать 30 часов в год.

2.3. В случае сбоя в работе оборудования или программного обеспечения, задействованного в оказании услуги, ПРОВАЙДЕР обязуется в кратчайшие сроки исправить сбой. Претензии со стороны АБОНЕНТА относительно упущенной выгоды, компенсации затрат в адрес третьих лиц не принимаются и не рассматриваются.

2.4. ПРОВАЙДЕР не несет ответственности по претензиям АБОНЕНТА к работе сервисов, находящимся вне зоны компетенции, влияния и контроля ПРОВАЙДЕРА. К данному пункту относится, в частности, качество соединения АБОНЕНТА с сетью Интернет, работа и функционирование программного обеспечения, устанавливаемого АБОНЕНТОМ самостоятельно.

2.5. АДМИНИСТРАЦИЯ оставляет за собой право приостановить оказание услуг и/или доступ к ресурсам ПРОВАЙДЕРА частично или полностью в случаях нарушения АБОНЕНТОМ условий предоставления услуг в части Договора на оказание услуг связи и Приложений к этому договору.

2.6. По истечению оплаченного срока предоставления услуги непродленная услуга хранится в первоначальном виде на серверах ПРОВАЙДЕРА:

2.6.1. Виртуальная площадка - в течение 30 календарных дней, после чего архивируется, расформировывается и удаляется. Дальнейшее предоставление копий удалённых с сервера ресурсов АБОНЕНТА осуществляется при наличии технической возможности и на платной основе, согласно тарифам, указанным в Приложении №5 данного договора.

2.6.2. Тарифы виртуального выделенного сервера (VDS/VPS) – согласно Приложению №4 «Трейскурант на услуги Виртуального сервера VPS» данный вид услуг не предусматривает архивирование контента и формирование дампов баз данных на стороне ПРОВАЙДЕРА.

ПРОВАЙДЕР хранит неоплаченную и не активированную услугу в течение 7 календарных дней, после чего удаляет без сохранения данных и без возможности восстановления.

### 3. Ограничения предоставляемых услуг

#### 3.1. Нарушение законодательства

3.1.1. АБОНЕНТ не должен распространять или публиковать в открытом или закрытом доступе информацию, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Федеральной службы по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия, нормам международного права, а также ущемляет права третьих лиц. В частности:

- размещение и пропаганда порнографии и детской эротики, а также реклама интимных услуг;
- пропаганда ненависти и/или дискриминации людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам; призывание к противоправной деятельности;
- рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ, например, наркотических веществ.

3.1.2. АБОНЕНТ не должен публиковать ссылки на ресурсы интернета, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ.

#### 3.2. Авторские права

3.2.1. АБОНЕНТ не должен распространять или публиковать материалы, полностью или частично защищенные авторскими, смежными или другими правами без разрешения правообладателя, в частности размещать серийные номера к коммерческим программным продуктам.

#### 3.3. Интернет-мошенничество, фальсификация, сбор персональных данных

3.3.1. АБОНЕНТ не должен размещать веб-страницы, имитирующие сайты или ресурсы популярных брендов, социальных сетей, банков, прочих сервисов, использующих авторизацию. АБОНЕНТ не должен каким-либо образом сохранять данные авторизации (логин и пароль), вводимые посетителями его веб-страниц, кроме случая процедуры регистрации пользователя на сайте.

3.3.2. АБОНЕНТ не должен публиковать, собирать или хранить идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили АБОНЕНТА на такое использование.

3.3.3. АБОНЕНТ не должен выдавать себя за другого человека или представителя какой-либо организации без достаточных на то прав.

3.3.4. АБОНЕНТ не должен вводить в заблуждение посетителей его веб-страниц относительно предоставляемых им услуг.

3.3.5. АБОНЕНТ не должен фальсифицировать свой IP-адрес либо использовать чужие РЕКВИЗИТЫ ДОСТУПА, в том числе АБОНЕНТ обязуется не подделывать служебную информацию в заголовках писем электронной почты.

#### **3.4. Сетевая безопасность, распространение вирусов**

3.4.1. АБОНЕНТ не должен осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов интернета (каналов связи, сайтов, оборудования), не принадлежащих АБОНЕНТУ.

3.4.2. АБОНЕНТ не должен использовать, публиковать, распространять или размещать ссылки на вирусы либо любые файлы или коды, которые предназначены для нарушения работы сетей, сайтов, оборудования, а также для несанкционированного доступа к каким-либо ресурсам. В число запрещенных файлов, в частности, попадают вирусы, хакерские и шпионские программы, в том числе программы класса «spyware» и «трояны». Подобные действия, совершенные третьими лицами с помощью РЕКВИЗИТОВ ДОСТУПА, выданных АБОНЕНТУ ПРОВАЙДЕРОМ, считаются совершенными АБОНЕНТОМ.

3.4.3. АБОНЕНТ не должен с помощью ресурсов ПРОВАЙДЕРА производить несанкционированный доступ к ресурсам интернета (сайтам, компьютерам). Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

3.4.4. АБОНЕНТ не должен осуществлять действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п.

3.4.5. АБОНЕНТ не должен с помощью РЕСУРСОВ ПРОВАЙДЕРА передавать по сети бессмысленный или повторяющийся поток информации, создающий паразитную нагрузку на передающие, принимающие узлы и приводящий к нарушению функционирования каких-либо узлов. К данному пункту относятся, в частности, UDP-flood, DDOS-атаки.

#### **3.5. Почтовые рассылки и спам**

3.5.1. АБОНЕНТ не должен рассылать спам либо рекламировать свой сайт посредством спама, либо явно или косвенно рекламировать услуги спама или программ для осуществления спам-рассылок. Под спамом подразумевается отправка информации по электронной почте лицам, явно не выразившим и не подтвердившим свое желание получать электронные сообщения с адреса отправителя.

3.5.2. АБОНЕНТ не должен каким-либо образом собирать списки email-адресов без согласия их владельцев.

3.5.3. АБОНЕНТ должен придерживаться следующих правил при проведении почтовых рассылок:

- не включать email-адрес в рассылку, если не получено согласие от владельца адреса;
- предоставлять пользователям механизм для исключения своего адреса из списка рассылки. Данная информация должна присутствовать в читабельном виде в каждой рассылке. В частности, не следует отправлять информацию лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию;
- поддерживать актуальность базы email-адресов, используемую для рассылки. В частности, не допускать проведение почтовых рассылок, в результате которых почтовыми серверами получателей отвергаются более 10% отправляемых писем.

3.5.4. АБОНЕНТ не должен предоставлять каких-либо сервисов для отправки сообщений третьими лицами. В частности, неавторизованная отправка email сообщений с сайта третьими лицами либо предоставление возможностей почтовых релеев.

3.5.5. ПРОВАЙДЕР имеет право изменить количество писем, которые АБОНЕНТ может отправлять каждый день и час с помощью ресурсов ПРОВАЙДЕРА.

#### **3.6. Выделяемые АБОНЕНТУ вычислительные мощности и сервисы**

3.6.1. ПРОВАЙДЕР выделяет определенные лимиты на использование РЕСУРСОВ в соответствии с оказываемой услугой. Описание лимитов для каждой услуги можно найти на сайте провайдера [www.hoster.ru](http://www.hoster.ru) и в соответствующем приложении. Под лимитами, в частности, подразумевается выделяемое дисковое пространство, процессорные мощности, максимально допустимое время работы скриптов и программ, объем выделяемой под процессы памяти, максимальное количество открытых файлов на один процесс, максимальный размер файлов и т.п.

3.6.2. АБОНЕНТ не должен допускать превышения выделяемых РЕСУРСОВ. В случае превышения установленной тарифным планом дисковой квоты более чем на 5% постоянно или эпизодически на протяжении 10 дней считается, что АБОНЕНТ потребляет дополнительные РЕСУРСЫ сервера, что влечёт за собой тарификацию такого превышения. При этом АБОНЕНТ может самостоятельно увеличить дисковую квоту, заказав опцию «Дополнительное дисковое пространство», которая тарифицируется согласно пункту 5 Приложения №1 к договору об оказании услуг связи.

3.6.3. ПРОВАЙДЕР многократно уведомляет АБОНЕНТА о фактах превышения, предоставляет рекомендации по устранению нарушения и включает тарификацию только в случае игнорирования АБОНЕНТОМ направленных рекомендаций в течение 10 дней с момента первого зафиксированного факта превышения.

3.6.4. АБОНЕНТ не должен предоставлять сервисы массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, службу редиректов и т.д.).

3.6.5. ПРОВАЙДЕР оставляет за собой право одностороннего изменения лимитов для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

3.6.6. Если АБОНЕНТ выкладывает или использует скрипты, файлы, работа которых приводит к нарушению работы сервисов ПРОВАЙДЕРА, ПРОВАЙДЕР оставляет за собой право приостановить оказание услуги в той мере, чтобы восстановить работоспособность своих сервисов.

### **4. Порядок взаимодействия со службой технической поддержки**

4.1. Служба технической поддержки обрабатывает и отвечает на заявки АБОНЕНТА, поступившие по телефону либо по электронной почте. В список задач данной службы входит локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.

4.2. Все заявки по электронной почте должны отправляться на адрес [support@hoster.ru](mailto:support@hoster.ru) в читаемом виде, например, в кодировке koï8-r, utf-8 либо windows-1251. На каждое письмо, принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение с указанием присвоенного данной заявке номера.

#### **4.3. Составления заявки и ее авторизация**

4.3.1. Адрес электронной почты, который указал АБОНЕНТ при регистрации и/или в п.12 Договора, является контактным адресом для данного договора.

4.3.2. Правила составления запросов, исполнение которых требует от службы технической поддержки каких-либо действий или авторизации АБОНЕНТА, следующие:

- заявка должна быть прислана с контактного электронного адреса, указанного в договоре, или из советуемого раздела панели управления;
- необходимо указать в заявке номер договора и название домена;

- в случае проблемы требуется подробно описать: как давно возникла проблема, носит ли она постоянный или дискретный характер, какие шаги нужно сделать, чтобы повторить возникновение указанной проблемы.

4.3.3. В некоторых случаях служба технической поддержки может совершать дополнительные действия для авторизации запроса:

- попросить повторное подтверждение запроса по электронной почте;
- попросить подтверждение заявки на бланке организации с печатью и подписью руководителя (для юридических лиц) факсом или в отсканированном виде;
- попросить уточняющую информацию по обращению АБОНЕНТА, если воспроизвести проблему не удаётся.

4.3.4. Действия, требующие дополнительной авторизации:

- переоформление договора (перенос услуг или контента),
- удаление и перенос доменов с договора на договор,
- смена пароля к панели управления,
- изменение контактного адреса,
- удаление информации АБОНЕНТА на ресурсах провайдера,
- а также иные действия, если ПРОВАЙДЕР сочтет это необходимым.

4.4. В выполнении заявки может быть отказано по следующим причинам:

- Авторизация заявки не была осуществлена, то есть не выполнен пункт 4.3 данного Приложения;
- АБОНЕНТ нарушил условия предоставления услуг (раздел 3 Технических стандартов предоставления услуг);
- Закончился оплаченный период предоставления услуги согласно условиям Договора или услуга не активирована;
- Задачи, содержащиеся в заявке, согласно пункту 4.5 данного Приложения и Приложению №5 к договору об оказании услуг не входят в обязательную зону ответственности ПРОВАЙДЕРА;
- В случае отсутствия достаточной для выполнения платной заявки суммы денежных средств на лицевом счёте АБОНЕНТА - Приложение №7 к Договору оказания услуг;
- В случае использования ненормативной лексики и/или угроз;
- В случае поступления заявки не на русском языке или в нечитаемой кодировке.

4.5. Служба технической поддержки не осуществляет консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, продвижения сайтов в поисковых системах, за исключением настроек клиентских скриптов и программ и т.п., за исключением выполнения платных работ согласно Приложению №5 или предоставления дополнительных услуг согласно Приложению №6.

4.6. Заявки обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки - 24 часа.

4.7. Вне очереди обрабатываются экстренные заявки, такие как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.

4.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на сайте ПРОВАЙДЕРА, например, <http://www.hoster.ru/faq>.

## 5. Адреса для обращений клиентов

- общие вопросы: [info@hoster.ru](mailto:info@hoster.ru)
- техническая поддержка: [support@hoster.ru](mailto:support@hoster.ru)
- оплата счетов и услуг: [payment@hoster.ru](mailto:payment@hoster.ru)
- проблемы спама: [abuse@hoster.ru](mailto:abuse@hoster.ru)
- руководство: [director@hoster.ru](mailto:director@hoster.ru)

Управляющий ИП

Савельев А.И.

