

Приложение 2
к Договору о предоставлении услуг хостинга.
Условия предоставления услуг

Настоящий Документ определяет порядок оказания услуг ИСПОЛНИТЕЛЕМ своим АБОНЕНТАМ, порядок использования таких услуг со стороны АБОНЕНТА, порядок взаимодействия между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и АБОНЕНТОМ, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре.

Настоящий Документ является неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг хостинга.

1. ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет Услуги только своим АБОНЕНТАМ. АБОНЕНТОМ считается Лицо, зарегистрированное в соответствии с Порядком регистрации и заключившее с ИСПОЛНИТЕЛЕМ Договор на предоставление телекоммуникационных услуг.
2. Используемые термины:
 - 2.1. Администрация – управляющий персонал ИСПОЛНИТЕЛЯ, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.
 - 2.2. Пользователь – любое лицо, использующее услуги или сервисы, предоставляемые ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
 - 2.3. Сервисы – заявленные в Договоре услуги, такие как виртуальный хостинг, виртуальный или выделенный сервер и т.п.
 - 2.4. Техническая поддержка – технические мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.
 - 2.5. Служба технической поддержки – технический персонал ИСПОЛНИТЕЛЯ, осуществляющий Техническую поддержку.
 - 2.6. Сообщения - сообщения электронной почты или тикет-системы.
3. Порядок использования услуг:
 - 3.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет оплаченные АБОНЕНТОМ Услуги круглосуточно. Другие службы (абонентский отдел, бухгалтерия и др.) функционируют только в рабочее время (10.00 - 18.00 часов).
 - 3.2. Ответственность за все действия или отсутствие действий, произведенные под именем и с паролем АБОНЕНТА им самим или другими физическими/юридическими лицами, полностью лежит на самом АБОНЕНТЕ.
 - 3.3. АБОНЕНТ должен обеспечивать конфиденциальность присвоенного ему пароля. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности перед АБОНЕНТОМ или третьими лицами за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ или третьими лицами из-за утери своего пароля.
 - 3.4. АБОНЕНТУ запрещается:
 - 3.4.1. Использовать Услуги для передачи через сеть любой информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;

- 3.4.2. Публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные "вирусы" или способно нарушить нормальную работу компьютеров;
 - 3.4.3. Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений;
 - 3.4.4. Рассылать или переадресовывать "цепочные" сообщения любого типа;
 - 3.4.5. Направлять сообщения в телеконференции или списки рассылки, тематика которых не соответствует тематике телеконференции или списка рассылки;
 - 3.4.6. Направлять сообщения с бинарными файлами в телеконференции, не предназначенные для обмена такими файлами;
 - 3.4.7. Производить "многоадресную" рассылку (более чем в десять адресов одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети без предварительного согласования такой рассылки с ОПЕРАТОРОМ (спам);
 - 3.4.8. Выполнять действия, проводящие (или способные привести) к внесению IP-адреса в черные списки (такие, как РосКомНадзор, Spamhaus, Spamcom, но не ограничиваясь ими).
 - 3.4.9. Производить рассылку информации рекламного, коммерческого или агитационного характера другим пользователям сети без их согласия за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;
 - 3.4.10. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам ИСПОЛНИТЕЛЯ и к другим системам, доступным через сеть Интернет.
 - 3.4.11. Использовать Услуги для распространения материалов, носящих оскорбительный характер для других участников сетевого сообщества.
- 3.5. В случае нарушения перечисленных Условий ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе прекратить предоставление Услуг и расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
- 3.6. Приведенный перечень неправомерных действий АБОНЕНТА не является окончательным и любое действие АБОНЕНТА, вызывающее сомнения в его правомерности, может быть взято на контроль администрацией ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 3.7. Порядок приостановки и возобновления предоставления услуг:
4. 3.7.1 При окончании срока оплаты Услуг и недостатке средств на Счете АБОНЕНТА для продления Услуг на выбранный период, ОПЕРАТОР имеет право приостановить или прекратить предоставление Услуг АБОНЕНТУ.
 5. 3.7.2 АБОНЕНТ может возобновить пользование Услугами, внося предоплату в соответствии с текущими тарифами.
 6. 3.7.3 В случае отключения услуги в связи с непродлением услуги на следующий период, ОПЕРАТОР гарантирует сохранение настроек услуг и файлов АБОНЕНТА только в течение 5 (пяти) календарных дней. Если АБОНЕНТ не внесет оплату в течение 5 (пяти) календарных дней, с момента отключения услуг, ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право удалить все файлы и прочие данные связанные с услугой без уведомления АБОНЕНТА.
- 6.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право прекратить предоставление Услуг АБОНЕНТУ и удалить Личный Счет АБОНЕНТА из базы данных, если в течение трех месяцев после полного исчерпания средств на Личном счете АБОНЕНТА, АБОНЕНТ не внесет очередной предоплаты. В случае удаления Личного Счета АБОНЕНТА из базы данных, для возобновления предоставления Услуг АБОНЕНТУ необходимо вновь зарегистрироваться и заключить Договор.
 - 6.2. В случае вольного или невольного заражения оборудования или ресурсов АБОНЕНТА вредоносным ПО по причине нарушения мер компьютерной

безопасности при использовании сети Интернет, ситуация попадает под действие пункта 3.4.2.

7. Порядок обработки заявок службой технической поддержки.
 - 7.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса АБОНЕНТУ в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов клиентов:
 - 7.1.1. Запросы на изменение логинов и паролей.
 - 7.1.2. Локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.
 - 7.2. Основанием для выполнения работ является заявка АБОНЕНТА на email или в тикет-систему.
8. 4.2.1 При поступлении заявки на email допускается получение лишь общей (не конфиденциальной) информации, относящейся к функционированию систем ИСПОЛНИТЕЛЯ или АБОНЕНТА.
 - 8.1. Заявки обрабатываются в порядке поступления.
 - 8.2. Вне очереди обрабатываются экстренные заявки, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.
 - 8.3. Все заявки по электронной почте должны отправляться на адрес support@izon.ru
 - 8.4. В заявке должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения, либо вопросы.
 - 8.5. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов, программ и по другим аналогичным вопросам. Однако, подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.
 - 8.6. В выполнении заявки может быть отказано по следующим причинам:
 - 8.6.1. Отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой.
 - 8.6.2. Требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора.
 - 8.6.3. В случае блокирования предоставления услуг.
 - 8.7. Порядок восстановления утерянных АБОНЕНТОМ авторизационных данных (логинов и паролей):
 - 8.7.1. Авторизационные данные могут быть высланы на контактный адрес e-mail или номер телефона АБОНЕНТА, указанные при заключении договора
 - 8.7.2. Номер телефона АБОНЕНТА, указанный при регистрации АБОНЕНТА в биллинге ИСПОЛНИТЕЛЯ, имеет приоритетное перед email значение. В случае компрометации email АБОНЕНТА, доступ в биллинг ИСПОЛНИТЕЛЯ может быть восстановлен с использованием номера телефона АБОНЕНТА и одновременной сменой email в биллинге ИСПОЛНИТЕЛЯ.
 - 8.7.3. Авторизационные данные могут быть восстановлены / изменены по официальному письму от АБОНЕНТА, обязательно включающего в себя логин, новый пароль, и заверенную нотариусом копию паспорта.
 - 8.7.4. Официальное письмо от АБОНЕНТА имеет приоритетное значение перед всеми остальными каналами связи.
 - 8.7.5. АБОНЕНТ вправе восстанавливать доступ только к своей учетной записи.
 - 8.7.6. Принадлежность учетной записи абоненту осуществляется на основании (в порядке уменьшения приоритета):

- 8.7.6.1. Соответствия ФИО АБОНЕНТА, указанным при регистрации в биллинге и ФИО АБОНЕНТА, указанным в заверенной нотариусом копии паспорта
 - 8.7.6.2. Указания проверочного кода, присланного на контактный номер телефона АБОНЕНТА.
 - 8.7.6.3. Указания проверочного кода, присланного на контактный email АБОНЕНТА.
9. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных.
 - 9.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ не обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов АБОНЕНТА
 - 9.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за возможную компрометацию паролей АБОНЕНТА, произошедшую по вине АБОНЕНТА, но по требованию АБОНЕНТА производит оперативную смену таких паролей.
10. Функционирование программного обеспечения клиентов.
 - 10.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы. ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного АБОНЕНТОМ или пользователями или третьими лицами. Программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться АБОНЕНТОМ на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ.
 - 10.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует работоспособность предоставленного им программного обеспечения в случае, если АБОНЕНТ вносил в такое программное обеспечение свои изменения.
 - 10.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения (ПО) пользователей в случае, если эксплуатация такого ПО приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Документа или условий Договора.