

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «НЕТФОКС»  
Богданов А.Г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Регламент 1**

к Договору об оказании услуг  
Введено в действие  
03 апреля 2017 г.

## **Оказание услуг хостинга**

**Содержание:**

1. Используемые термины
2. Общие положения
3. Заказ услуги хостинга. Исполнение заказа
4. Доступ Заказчика к сервисам услуги хостинга
5. Продление действия услуги хостинга
6. Изменение параметров услуги хостинга
7. Оплата
8. Особые условия предоставления услуги хостинга
9. Функционирование программного обеспечения
10. Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения
11. Ограничения на ресурсы сервера
12. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных

### **1. Используемые термины**

**Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «НЕТФОКС».

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, обратившееся к Исполнителю за услугой хостинга.

**Услуга хостинга (настройка хостинга)** - настройка Исполнителем своих ресурсов, обеспечивающая возможность их работы в качестве виртуального web-сервера и виртуального почтового сервера Заказчика. Услуга хостинга оказывается Исполнителем Заказчику на основании настоящего Регламента, в соответствии с выбранным Заказчиком тарифами.

**Срок действия услуги хостинга (срок действия настроек хостинга)** - период времени, в течение которого сохраняются произведенные Исполнителем настройки ресурсов, обеспечивающие возможность их работы в качестве виртуального web-сервера и

виртуального почтового сервера Заказчика. Срок действия услуги выбирается Заказчиком из установленного Исполнителем перечня при заказе или продлении действия услуги. Срок действия услуги может быть продлен по желанию Заказчика в порядке, установленном настоящим Регламентом.

**Тариф** - совокупность предоставляемых Исполнителем Заказчику в рамках услуги хостинга ресурсов и сервисов, их количественные и качественные характеристики.

**Регион размещения** - расположенный в определенном регионе набор ресурсов Исполнителя, с использованием которых может быть предоставлена услуга хостинга.

**Параметры услуги** - тариф, регион размещения, срок действия.

**Виртуальный web-сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику размещать один или несколько web-сайтов.

**Web-сайт** - совокупность информации, представленной в виде одной или нескольких web-страниц, создаваемых Заказчиком с целью публикации информации в Интернете. Web-сайт идентифицируется **именем web-сайта**, в качестве которого Заказчик может указать доменное имя или поддомен. Web-сайт может иметь несколько имен, называемых **синонимами (алиасами) имени web-сайта**.

**Доменное имя** - идентификатор записи в базе данных DNS, обычно представляемый в виде нескольких меток, разделенных символом «.»

**Поддомен** - последовательность символов вида host.domain, указанная Заказчиком в настройках услуги хостинга, где host - выбранная Заказчиком произвольная комбинация букв латинского алфавита и/или цифр, domain - любое указанное Заказчиком в настройках услуги хостинга доменное имя. Поддомен может использоваться Заказчиком для имени web-сайта и/или в качестве составляющей части электронных почтовых адресов (user@host.domain).

**Виртуальный почтовый сервер** - набор ресурсов и сервисов Исполнителя, позволяющих Заказчику создавать электронные почтовые ящики, получать и отправлять электронные почтовые сообщения.

**Электронный почтовый ящик (почтовый ящик)** - логически выделенная часть дискового пространства, предназначенная для хранения электронных почтовых сообщений. Идентифицируется электронным почтовым адресом.

**Электронный почтовый адрес (почтовый адрес)** - последовательность символов вида user@domain или user@host.domain, где user - выбранная Заказчиком произвольная комбинация букв латинского алфавита и/или цифр, domain и host.domain - доменное имя и поддомен соответственно, указанные Заказчиком в настройках виртуального почтового сервера.

**Заказ** - обращение Заказчика к Исполнителю по установленной Исполнителем форме, содержащее все необходимые сведения для оказания услуги, либо продления ее действия, а также для изменения ранее предоставленных сведений.

**Личный кабинет** - web-интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для заказа и управления услугами. Доступ в Личный кабинет осуществляется с паролем и логином

присваиваемыми Заказчику Исполнителем.

**Личный счет договора** - совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потреблённых Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платеж.

**Электронная платежная система** - это система, представляющая собой совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между участниками этой системы при совершении платежей с использованием сети Интернет в целях оплаты сделок между Заказчиком и Исполнителем.

**Реквизиты доступа** - это совокупность логина, пароля и другие данные используемые для пользования услугой.

## **2. Общие положения**

2.1. Исполнитель оказывает услуги Заказчику, заключившему с Исполнителем Договор об оказании услуг. Заключение договора предшествует процедура регистрации Заказчика в базе данных Исполнителя. При регистрации в базе данных Исполнителя Заказчик самостоятельно выбирает и регистрирует индивидуальные Реквизиты доступа, обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведённые с их использованием.

2.2. Все предоставленные Заказчиком при регистрации в базе данных Исполнителя сведения должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг.

Исполнитель, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, вправе в течение всего срока действия договора запросить дополнительные сведения и(или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется Заказчику на контактный адрес его электронной почты или посредством Личного кабинета с одновременным уведомлением по электронной почте. В случае не предоставления Заказчиком дополнительных сведений и(или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, Исполнитель вправе:

- а) отклонить заявку Заказчика на новую услугу;
- б) приостановить оказание услуг Заказчику (заблокировать услуги хостинга, в соответствии с п. 8.1 настоящего Регламента);
- в) отклонить заявку Заказчика на продление срока действия услуги хостинга.

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 7 (семи) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенной информации.

В случае непредоставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, услуги Заказчика могут быть

аннулированы.

2.3. Заказчик и Исполнитель признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им в договоре, иных документах адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовые адреса Заказчика. Исполнитель и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

2.4. Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя.

2.5. Заказ услуги хостинга является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.

2.6. Услуга хостинга считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком адреса. Состояние услуги отображается в Личном кабинете.

2.7. Услуга продления хостинга считается оказанной Заказчику после настройки ресурсов Исполнителя на работу в качестве виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами услуги, и направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления по электронной почте на указанные Заказчиком адреса.

2.8. О факте оказания услуги Исполнитель уведомляет Заказчика электронным письмом на контактный адрес электронной почты Заказчика. Если мотивированные возражения от Заказчика, изложенные им в простой письменной форме и направленные почтовой связью, не поступили в адрес Исполнителя в течение 5 (пяти) календарных дней со дня направления Исполнителем указанного выше электронного письма, услуга, оказанная Заказчику Исполнителем, считается принятой Заказчиком.

2.9. Описание тарифов на услугу хостинга опубликовано на web-сервере Исполнителя по адресу <http://www.netfox.ru>. Описание сервисов, входящих в услугу хостинга, опубликовано на сайте, расположенному по адресу <http://www.netfox.ru>. Web-сервер Исполнителя зарегистрирован как СМИ.

2.10. Исполнитель оказывает Заказчику услуги только при наличии технической возможности оказания услуг. Исполнитель не несет ответственности за некачественное оказание услуг, связанное с обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя, в том числе за качество соединения с сетью Интернет, зависящее от качества функционирования сетей других провайдеров, политики обмена трафиком между провайдерами, функционирования оборудования и программного обеспечения Заказчика.

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неоказание или некачественное оказание услуг только по вине Исполнителя.

2.11. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за упущенную выгоду и другие косвенные убытки, понесенные Заказчиком вследствие неоказания или некачественного оказания Исполнителем услуг. При наличии документально подтвержденного прямого ущерба, понесенного Заказчиком, размер ответственности Исполнителя определяется размером причиненного Заказчику ущерба, но не может превышать стоимости услуг, оказанных Исполнителем Заказчику за период причинения ущерба.

2.12 Заказчик обязан своевременно обновлять программное обеспечение на выделенном хостинг-аккаунте

### **3. Заказ услуги хостинга. Исполнение заказа**

#### **3.1. Заказ услуги хостинга**

3.1.1. Заказ услуги осуществляется Заказчиком на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru), в разделе «Личный кабинет».

3.1.2. При формировании заказа на услугу Заказчик самостоятельно выбирает тариф.

3.1.3. При заказе услуги хостинга Заказчик вправе указать в настройках услуги домены, не удовлетворяющие условиям п.4.2 (а,б). Услуга хостинга будет предоставлена Исполнителем и будет считаться оказанной независимо от работоспособности указанных Заказчиком доменов. При этом Заказчик обязан подтвердить право владения доменом способом указанным Исполнителем.

3.1.4. Если при заказе услуги хостинга либо при изменении перечня доменных имен Заказчик указывает в настройках услуги домен, который расположен в домене, стоящем на один или несколько уровней выше по отношению к указанному Заказчиком домену, и для вышестоящего домена действует услуга хостинга, то для домена, указанного Заказчиком в настройках услуги хостинга, поддержка DNS будет предоставлена только при условии, что действующие для вышестоящего домена услуги принадлежат Заказчику. При этом услуга хостинга предоставляется Заказчику и считается оказанной вне зависимости от результатов предоставления поддержки DNS для указанного Заказчиком домена.

3.1.5. Если при заказе услуги хостинга либо при изменении перечня доменных имен Заказчик указывает в настройках услуги домен, DNS которого не соответствуют DNS Исполнителя, то Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг для такого домена.

3.1.6. Заказчик может аннулировать (отменить) заказ на услугу хостинга на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru), в «Личном кабинете».

#### **3.2. Исполнение заказа**

3.2.1. Заказ считается готовым к исполнению и начинает исполняться при наличии у Заказчика денежной суммы на личном счете договора по услуге хостинга, достаточной для оплаты услуги в заказе.

3.2.2. После оказания услуги Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте на указанные в договоре адреса сообщение с информацией, необходимой для управления виртуальным web-сервером и/или виртуальным почтовым сервером (имена и адреса для доступа). Данная информация публикуется также в Личном кабинете. Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может получить при помощи Личного Кабинета.

### **3.2.3. Настройки, устанавливаемые Исполнителем при оказании услуги хостинга**

3.2.3.1. При оказании услуги Исполнитель устанавливает диапазон допустимых параметров настроек виртуального почтового сервера Заказчика (в частности, максимальное количество адресатов сообщения, количество получаемых и отправляемых сообщений в единицу времени, количество соединений с сервером Исполнителя с одного IP-адреса одновременно) с целью препятствовать зацикливанию почты, попыткам получения несанкционированного доступа к почтовым ящикам Заказчика, массовой рассылке не запрошенной информации.

3.2.3.2. При оказании услуги хостинга Исполнитель устанавливает настройки в соответствии с выбранным тарифом, которые Заказчик может по своему усмотрению изменить в Личном кабинете, т.е. осуществить переход с одного тарифного плана на другой.

## **4. Доступ Заказчика к сервисам услуги хостинга**

4.1. После оказания услуги хостинга Исполнитель предоставляет Заказчику:

а) доступ в Панель управления;

Данные для доступа в панель управления предоставляется Заказчику при использовании пароля по договору Заказчика на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru), в разделе «Личный кабинет».

б) доступ к предусмотренным тарифом сервисам по служебным именам (образованным на основе идентификатора услуги хостинга), созданным Исполнителем для Заказчика;

в) доступ к предусмотренным тарифом сервисам по указанным Заказчиком доменным именам и поддоменам, при выполнении условий, перечисленных в пунктах 4.2 и 4.3 настоящего Регламента.

4.2. Доступ к сервисам услуги хостинга по указанному Заказчиком в настройках услуги доменному имени возможен при выполнении следующих условий:

а) домен делегирован;

б) в зону DNS домена внесены все необходимые записи. Если DNS для домена поддерживает Исполнитель (в рамках услуги хостинга), необходимые записи в зону вносятся автоматически. Если Заказчик самостоятельно поддерживает DNS для указанного им домена, ему следует внести в зону DNS такого домена записи в соответствии с рекомендациями Исполнителя, приведёнными в Личном кабинете или на сайте Исполнителя.

4.3. Доступ к сервисам услуги хостинга по указанному Заказчиком в настройках услуги поддомену вида `host.domain` возможен при выполнении следующих условий:

а) домен `domain`, в котором создан поддомен `host.domain`, делегирован;

б) в зону DNS домена domain внесены все необходимые записи. Если DNS для домена domain поддерживает Исполнитель (в рамках услуги хостинга), необходимые записи в зону вносятся автоматически. Если Заказчик самостоятельно поддерживает DNS для домена domain, ему следует внести в зону DNS такого домена записи в соответствии с рекомендациями Исполнителя, приведенными в Личном кабинете или на сайте Исполнителя.

4.4. Заказчик вправе выключить услугу хостинга до окончания срока ее действия, при этом Исполнитель производит полную блокировку услуги хостинга в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента. Выключение услуги производится Заказчиком на web-сервере Исполнителя www.netfox.ru, в разделе «Личный кабинет».

## **5. Продление действия услуги хостинга**

5.1. Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги хостинга подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с личного счета договора по услуге хостинга. Списание денежных средств с личного счета услуги хостинга договора производится в соответствии с п.7 настоящего Регламента.

5.2. Отказаться от продления действия услуги хостинга Заказчик может в любое время. Отказ от продления осуществляется на web-сервере Исполнителя в разделе «Личный кабинет».

Вернуть согласие на продление Заказчик может в любое время, но не позднее чем через 10 (десять) календарных дней с момента окончания действия услуги.

### **5.3. Порядок продления действия услуги хостинга**

5.3.1. Продление действия услуги хостинга производится Исполнителем при наличии денежной суммы на личном счете услуги хостинга договора Заказчика, достаточной для оплаты продления услуги, и при отсутствии отказа Заказчика от продления.

5.3.2. Если действие услуги хостинга не продлено Заказчиком, то после окончания срока действия услуги Исполнитель производит полную блокировку услуги хостинга в соответствии с условиями п.8.1 настоящего Регламента.

В случае продления Заказчиком действия услуги хостинга в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания срока действия услуги Исполнитель снимает блокировку услуги в течение 1 (одного) часа с момента поступления оплаты за продление на личный счет услуги хостинга договора Заказчика, при условии отсутствия отказа Заказчика от продления. В таком случае срок действия услуги на следующий период исчисляется со дня продления услуги.

5.3.3. Если действие услуги хостинга не продлено Заказчиком в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания срока действия услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика и произведенные Заказчиком при пользовании услугой настройки сервисов.

5.3.4. Восстановление удаленных аккаунтов или предоставление ссылки для скачивания сохраненной копии сайта производится при условии что резервная копия сохранена на серверах Исполнителя за дополнительную оплату:

- удаленного меньше месяца с даты запроса Заказчика — 300 рублей единовременно;

- удаленного от 1 (одного) до 3 (трех) месяцев с даты запроса Заказчика — 600 рублей единовременно;
- удаленного от 3 (трех) месяцев и более с даты запроса Заказчика — 3000 рублей;
- ответ Исполнителя о наличии резервной копии действителен в течение суток;
- Исполнитель не несет ответственности за работоспособность ПО Заказчика, после восстановления аккаунта хостинга;

5.4. Если параметры услуги хостинга на следующий период не установлены Заказчиком в заказе на продление услуги (в соответствии с п.6 настоящего Регламента), то в случае продления действия услуги она будет оказана в соответствии с параметрами, действовавшими на момент продления.

## **6. Изменение параметров услуги хостинга**

6.1. Срок действия услуги хостинга может быть прекращён Исполнителем в течении 24 часов, после получения заявки на отказ от услуги Заказчика. Установки производятся Заказчиком на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru), в разделе «Личный кабинет».

6.2. Тариф может быть изменен в течение срока действия услуги хостинга.

6.3. Смена тарифа в течение срока действия услуги хостинга

6.3.1. В течение срока действия услуги, тариф может быть изменен на любой другой тариф.

6.3.2. Смена тарифа в течение срока действия услуги производится на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru), в разделе «Личный кабинет»:

Внесённые Заказчиком изменения вступают в силу на следующий день за днём, когда был изменён тариф, при наличии достаточной для оплаты услуги денежной суммы на личном счете услуги хостинга договора Заказчика.

6.3.3 Новый тариф действует до окончания срок действия услуги или до момента, когда Заказчик сменит тариф.

6.3.4. Исполнитель, при необходимости, после исполнения заказа направляет Заказчику по электронной почте сообщение с информацией по услуге (имена и адреса для доступа). Данная информация доступна также в Личном кабинете. Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может получить при помощи Личного кабинета.

6.3.5. При превышении выделенной квоты предоставляемого хостинг аккаунта для домена Заказчика, определенной в тарифе, Исполнитель, для сохранения работоспособности предоставляемых услуг, изменяет тарифный план хостинг аккаунта на больший по объему дискового пространства, с последующим уведомлением Заказчика по e-майл и дублированием записи уведомления в «Личном кабинете» на сайте Исполнителя.

## **7. Оплата**

7.1. Стоимость услуг Исполнителя определена в Договоре об оказании услуг.

7.2. Исполнитель учитывает информацию о платежах Заказчика, а также потребленных Заказчиком услугах, на личном счете услуги хостинга договора Заказчика. Перечисление денежных средств с общего личного счёта Заказчика на личный счёт услуги хостинга производится Заказчиком самостоятельно на web-сервере Исполнителя [www.netfox.ru](http://www.netfox.ru) в разделе «Личный кабинет».

7.3. Списание денежных средств с личного счёта услуги хостинг договора Заказчика производится автоматически каждый день в 23:59 в счёт будущего дня, в размере стоимости услуги хостинга по выбранному тарифу за 1 (один) календарный день. Списание денежных средств за услугу производится при условии отсутствия отказа Заказчика от продления.

7.4. За дни, когда имело место полная блокировка услуги хостинга, денежные средства не снимаются с личного счёта услуги хостинга (но снимаются за дни, когда такая блокировка была включена или отключена).

7.5. Неиспользованные средства на личном счёте услуги хостинга договора Заказчика переводятся на общий Личный счёт Заказчиком самостоятельно.

## **8. Особые условия предоставления услуги хостинга**

8.1. В случаях нарушения Заказчиком обязательств, установленных для него настоящим Регламентом, иных предусмотренных Регламентом случаях, Исполнитель вправе произвести полную блокировку услуги, о чем Заказчик уведомляется по указанным в договоре адресам электронной почты.

Под блокировкой услуги хостинга понимается полное прекращение доступа Заказчика к виртуальному web-серверу, с возможным перенаправлением запросов от посетителей web-сайтов Заказчика на служебную web-страницу Исполнителя, содержащую соответствующую информацию, полное или частичное прекращение доступа Заказчика к виртуальному почтовому серверу, иным сервисам и ресурсам, предоставленным Заказчику в рамках услуги хостинга.

8.2. Блокирование доступа к сервисам услуги хостинга в случае превышения ресурсами Заказчика количества ресурсов, предусмотренных тарифом.

8.2.1. Под базой данных Заказчика понимается совокупность информации Заказчика, доступ к которой осуществляется с помощью системы управления базами данных (СУБД), предоставленной Исполнителем в рамках услуги хостинга. При достижении базами данных Заказчика объема в 95% от объема дискового пространства, установленного для хранения баз данных, Исполнитель высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в договоре адреса электронной почты. При превышении базами данных Заказчика объема в 100% от установленного, Исполнитель ограничивает возможность использования Заказчиком информации и высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в договоре адреса электронной почты. При долговременном (более 5 суток) превышении базами данных Заказчика объема в 100% от установленного, Исполнитель блокирует возможность использования Заказчиком СУБД и высылает Заказчику соответствующее уведомление на указанные в договоре адреса электронной почты. Блокировка снимается Исполнителем в

течение 2 (двух) часов после того, как Заказчик приведет в соответствие выбранному тарифу количество потребляемых ресурсов.

8.3. Исполнитель не гарантирует отправку и получение Заказчиком электронных почтовых сообщений в следующих случаях:

а) почтовый сервер, где расположен почтовый ящик, на адрес которого осуществляется отправка электронного почтового сообщения Заказчика, не принимает направленное на него Исполнителем сообщение;

б) не принадлежащие Исполнителю почтовые серверы на пути прохождения электронного почтового сообщения неработоспособны либо имеют неправильную настройку, препятствующую доставке сообщений или приводящую к искажению содержимого сообщений;

в) не принадлежащие Исполнителю DNS-серверы домена, на адрес из которого осуществляется прием или отправка электронного почтового сообщения, не удовлетворяют следующим условиям:

- подключены к Интернету;

- функционируют в соответствии со стандартами DNS;

- содержат зону с записями, необходимыми для обеспечения доставки электронных почтовых сообщений;

г) электронная почта отправлена с ip-адресов, занесённых в спам-листы.

8.4. В случае неудачи при отправке электронного почтового сообщения по независящим от Исполнителя причинам, Исполнитель осуществляет последующие попытки отправить сообщение. Срок хранения такого сообщения составляет не более 1 (одного) дня с момента получения его почтовым сервером Исполнителя, после чего Исполнитель уведомляет отправителя исходного письма о невозможности доставки сообщения и удаляет неотправленное сообщение.

Объем неотправленной почты Заказчика, сохраняемой на почтовом сервере Исполнителя, не может превышать 100 Мб. В случае превышения указанного объема, неотправленная почта Заказчика удаляется с почтового сервера Исполнителя без уведомления Заказчика.

8.5. Максимальный размер получаемого или отправляемого электронного почтового сообщения, включая служебную информацию, составляет 10 Мб.

8.6. Исполнитель оставляет за собой право не принимать и/или не доставлять электронные сообщения, отправленные на почтовый адрес (адреса) Заказчика, если эти сообщения классифицированы Исполнителем как спам. Уведомление отправителя о недоставке таких сообщений не гарантируется. Заказчик может в любой момент после оказания услуги до окончания срока ее действия включить прием и доставку всех сообщений без учета классификации Исполнителем в панели управления услугой хостинга для каждого почтового ящика.

8.7. При необходимости, с целью предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя, и/или

по иным причинам, влияющим на функционирование системы и/или затрудняющих доступ к сервисам и ресурсам Исполнителя, Исполнитель вправе изменить регион размещения, указанный в настройках услуги Заказчика. В этом случае Заказчику по электронной почте направляется соответствующая информация об изменении параметров услуги. При этом период времени, на который Исполнитель изменяет параметр услуги, определяется Исполнителем самостоятельно. В этот период Исполнитель блокирует возможность изменения региона размещения Заказчиком.

## **9. Функционирование программного обеспечения**

9.1. Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения с программным обеспечением, разработанным Заказчиком или третьими лицами. Такое программное обеспечение может быть установлено и эксплуатироваться Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.

9.2. Исполнитель вправе блокировать работу установленного Заказчиком программного обеспечения в случае, если его эксплуатация приводит или может привести к нарушению положений настоящего Регламента.

9.3. Исполнитель не гарантирует работоспособность предоставленного в рамках услуги хостинга программного обеспечения в случае внесения в него Заказчиком несанкционированных Исполнителем изменений.

## **10. Ограничения на распространяемую Заказчиком информацию и на порядок ее распространения**

10.1. Заказчик не вправе использовать виртуальный web-сервер и/или виртуальный почтовый сервер с целью осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе, распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено нормативными актами.

10.2. Ограничения на информационный шум (спам).

Заказчик не вправе использовать виртуальный почтовый сервер и/или виртуальный web-сервер с целью распространения спама (в том числе поискового) или совершения действий, способствующих его распространению. В том числе Заказчик не вправе осуществлять любые действия из перечисленных ниже:

а) массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией; под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;

б) не согласованная с получателем рассылка электронных писем и других сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих информацию, противоречащую общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слова непристойного содержания, призывы к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти, призывы антигуманного характера, оскорбляющие человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д.);

в) распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в эту базу данных и ее распространение, при этом, открытая публикация адреса таким согласием считаться не может);

г) распространение программного обеспечения для технического осуществления действий, описанных в подпунктах (а, б, в) настоящего пункта;

д) рассылка сообщений, не удовлетворяющая следующим требованиям:

- электронный почтовый адрес может быть включен в список адресов для рассылки только по желанию владельца адреса;

- электронный почтовый адрес должен быть исключен из списка адресов для рассылки по желанию владельца адреса без каких-либо затруднений для него.

е) размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

ж) размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

з) размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

и) размещение информации, направленной на манипуляцию результатами поиска в поисковых машинах.

к) использовать программное обеспечение, каким-либо образом связанное с сервисом хранения файлов.

л) устанавливать и запускать программное обеспечение: файлообменные сети, irc сервера и боты, чаты, рhr-шлюзы, прокси-сервера, сервисы почтовых рассылок, потенциально ресурсоёмкое ПО.

м) иные действия, способные нанести ущерб Исполнителю.

10.3 Заказчик не вправе использовать собственные или предоставленные информационные

ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, web-страниц и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из действий, описанных в п.10.2, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия.

10.4. При наступлении определенных в пунктах 10.1, 10.2 и 10.3 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю через Личный кабинет на сайте Исполнителя.

10.5. Исполнитель, со своей стороны, гарантирует соблюдение тайны почтовых сообщений Заказчика и не осуществляет какой-либо предварительной проверки содержания web-сайтов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком, однако, Исполнитель вправе, после соответствующего предупреждения в адрес Заказчика, произвести блокировку услуги хостинга на срок по усмотрению Исполнителя, в случае получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика.

10.6. В случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства РФ, оказание ему услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения со стороны Исполнителя.

10.7. В случае получения Исполнителем сообщений (жалоб) о рассылке спама, осуществляемой из любой точки сети Интернет, рекламирующей информационный ресурс Заказчика, Исполнитель вправе применить к Заказчику санкции, предусмотренные п. 8.1 настоящего Регламента. Решение о применении санкций Исполнитель принимает в целях обеспечения стабильного функционирования оборудования и сети Исполнителя и недопущения нарушения предоставления услуг Исполнителя или ограничения возможностей других пользователей сети Интернет в их получении.

## **11. Ограничение на ресурсы сервера для виртуального хостинга**

Помимо естественных ограничений в соответствии с тарифами, существуют общие ограничения для всех клиентов виртуального хостинга, представленные в таблице ниже.

Вид ограничения	Максимальное значение
Число одновременных соединений MySQL от одного пользователя	16
Число одновременно запущенных процессов	32
Объем памяти для сегмента данных процессов, запущенных с аккаунта	32 Мб
Продолжительность времени выполнения одного процесса, секунд процессорного времени	30
Число одновременных подключений к сайту в секунду с одного IP	5
Число одновременных подключений по протоколу FTP	8
Лимит памяти на процесс	32 Мб

Количество запущенных процессов от имени пользователя	32
---	----

Для тарифов виртуального хостинга существуют ограничения на использование процессорных ресурсов сервера, в процентах от одного 3.2 GHz процессора:

### Ограничения на системные ресурсы

;

некритическая нагрузка (нагрузка на процессор > 10%)

Если процесс нагружает процессор в течение длительного периода более чем на 10% - процесс корректно завершается. Этот период для серверов виртуального хостинга составляет 20 секунд.

;

критическая нагрузка (нагрузка на процессор > 60%)

Если процесс нагружает процессор в течение длительного периода более чем на 60% - процесс корректно завершается. Этот период для серверов виртуального хостинга составляет 10 секунд.

;

программы и программные модули

Запрещается установка чатов, прокси скриптов, трэкеров, и.т.д.

;

критическая нагрузка (нагрузка на процессор > 60%)

Если процесс нагружает процессор в течение длительного периода более чем на 60% - процесс корректно завершается. Этот период для серверов виртуального хостинга составляет 10 секунд.

## **12. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных**

12.1. Исполнитель вправе предпринимать необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа к своим информационно-вычислительным и сетевым ресурсам с целью защиты информации Заказчика.

12.2. Исполнитель обеспечивает резервное копирование информации Заказчика, размещенной на мощностях Исполнителя, за исключением информации, размещенной в почтовых ящиках Заказчика, с целью ее восстановления в случае утери.

12.3. Восстановление информации Заказчика в случае ее утери.

12.3.1. В случае утери по вине Исполнителя информации Заказчика, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Исполнитель должен приступить к восстановительным работам в течение не более, чем 24 часов с момента обнаружения Исполнителем такой утери информации.

12.3.2. В случае утери информации Заказчика по его же вине, для которой Исполнитель обеспечивает резервное копирование, Заказчик может скачать 1 раз в месяц бесплатно

резервную копию в своем личном кабинете раздел ХОСТИНГ - BackUP - выбрать необходимую дату и нажать кнопку "Получить ссылку". Ссылка на скачивание будет активна в течении 5 дней. Каждое дополнительное скачивание стоит 15 рублей.

12.4. Заказчик, при использовании виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера, не вправе совершать действия, которые могут повлечь:

- а) нарушение корректной работы оборудования и сетей, не принадлежащих Заказчику;
- б) несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам, не принадлежащим Заказчику;
- в) причинение или угрозу причинения убытков любым пользователям Интернета;
- г) введение в заблуждение третьих лиц относительно источника информации (отправителя сообщений любого характера, программ, запросов);
- д) уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с их владельцами;
- е) сканирование информационно-вычислительных и сетевых ресурсов, не принадлежащих Заказчику.

12.5. При наступлении определенных в п.12.4 событий, Исполнитель вправе, в соответствии с п.8.1 настоящего Регламента, произвести блокировку работы виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера Заказчика, однократно уведомив об этом Заказчика по электронной почте. Работа виртуального почтового сервера и/или виртуального web-сервера может быть возобновлена после устранения Заказчиком причин нарушения и его обращения к Исполнителю через Личный кабинет на сайте Исполнителя.

12.6. Работа виртуального web-сервера и/или виртуального почтового сервера Заказчика может быть приостановлена Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика в случаях:

- повлекших или могущих повлечь, по мнению Исполнителя, нарушение, либо угрозу нарушения работоспособности системы оказания услуг Исполнителя;
- превышения Заказчиком установленных ограничений на использование ресурсов системы Исполнителя.

12.7 В случае невыполнения пункта 2.13. настоящего Регламента, повлекшее за собой взлом сайта Заказчика или серверов Исполнителя, Исполнитель вправе прекратить оказание услуг Заказчику