

Правила надання послуг хостингу.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Правила користування послугою хостингу (надалі — Правила користування) встановлюють порядок та умови користування послугами, що надаються ТОВ «Павлабор» (надалі Оператор).

Правила користування регулюють взаємовідносини між Оператором та Абонентом у процесі підключення до Послуги, права та обов'язки Сторін, порядок укладання та припинення Угоди, умови розрахунків, відповідальність Сторін, порядок і умови надання послуг хостингу.

Правила користування є невід'ємною складовою укладеного між Оператором та Абонентом Угоди про надання відповідної послуги і стають обов'язковими для Сторін з моменту його підписання.

1. Послуги хостингу повинні використовуватися тільки для законних цілей.

1.1 Нелегальні дії включають в себе (але не обмежуються далі перерахованими) - розсилку вірусів або інших шкідливих компонентів, розповсюдження наркотиків, спроби несанкціонованого доступу до комп'ютерних систем, піратство (поширення захищаються авторськими правами матеріалів в порушення авторських прав), проведення азартних ігор, схем обману, розсилка незапрошеної реклами та інформації - спам, використання в e-mail неправильного чи неіснуючого зворотної адреси, а також будь-які некоректні дії, які можуть спричинити за собою порушення прав третіх осіб. Під некоректними діями розуміються розсилка інформації приватного характеру про персону без її згоди, порушення прав інтелектуальної власності, поширення наклепів на фізичну чи юридичну особу, або інші дії, що порушують чинне законодавство України.

1.2 Виконавець може відмовити у наданні послуг Замовнику в разі, якщо його сайт створює значне навантаження на сервер, тим самим завдаючи шкоду іншим сайтам розташованими на сервері.

1.3 Заборонено розміщення порнографії, будь-яких матеріалів сексуального характеру і crack/hack матеріалів.

1.4 Заборонено використання хостингу для організації торрент-трекерерів, безкоштовної / платній поштової служби з організацією інтерфейсу по реєстрації поштової скриньки безпосередньо на сайті.

1.5 Забороняється встановлювати ПЗ, ініціуюче зовнішні з'єднання, таке як IRC або проксі сервери;

1.6 Заборонені дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів мережі Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), на отримання несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет і подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення і даних, що не належать користувачу, без узгодження з власником цього програмного забезпечення чи даних або з адміністратором даного ресурсу.

1.7 Забороняється здійснення дій з передачі комп'ютерам або обладнанню третіх осіб безглуздої або непотрібної інформації, що створює зайву (паразитне) навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі, в об'ємах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.

1.8 Забороняється здійснення дій по скануванню вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, уразливості безпеки, списків відкритих портів і т.п., без явної згоди власника перевіряється ресурсу.

2. Забезпечення інформаційної безпеки і цілісності даних.

2.1 Виконавець забезпечує базову інформаційну безпеку серверів і ресурсів Замовника в межах, визначених звичайними умовами, якщо тільки в Угоді явно не обумовлено інше.

2.2 Виконавець не несе відповідальності за можливе розкрадання паролів Замовника, але на вимогу Замовника виробляє оперативну зміну паролів. У разі втрати/розкрадання параметрів доступу до контрольної панелі управління аккаунтом, вони відновлюються Виконавцем в порядку черговості обробки листів, шляхом направлення Замовником заявки з контактного email. У разі відсутності доступу до панелі управління і контактному емейлу, заявка подається у письмовому вигляді. Для організацій - на фірмовому бланку, з датою, вихідним номером, печаткою та підписом керівника; для фізичних осіб - з копією паспорта, датою та особистим підписом. Заяву можна попередньо вислати по факсу, і далі поштою, або надати особисто в офіс Виконавця. У разі виникнення сумнівів у справжності отриманих документів, Виконавець залишає за собою право вимагати додаткові документи, що ідентифікують особу заявника.

2.3 Виконавець забезпечує резервне копіювання статичної інформації Замовника, розміщеної на ресурсах замовника, за власним графіком, якщо тільки такий графік і порядок створення резервних копій не

обумовлені особливо в умовах Угоди. НЕ провадиться резервне копіювання поштових повідомлень і log-файлів.

2.4 У випадках, якщо втрата інформації сталася з вини Виконавця, він приймає всі необхідні заходи для максимально швидкого відновлення інформації.

2.5 У випадку, якщо втрата даних була викликана діями Замовника, відновлення даних проводиться по електронного листа на support@ukrnames.com, в порядку обробки черги запитів.

2.6 При будь-якій зміні статусу домену на акаунті (додавання, видалення, зроблений аліасом, перенесений), пошта даного домену автоматично видаляється.

2.7 На використання ресурсів систем Виконавця накладаються наступні обмеження:

Максимальний розмір однієї поштової скриньки - 200Мб;

Максимальна частота звернень до поштової скриньки по протоколу POP3 - 10 разів на хвилину;

Приєм пошти для неіснуючих ящиків (пересилання на ящик postmaster) автоматично припиняється при надходженні більше 100 листів в годину;

Ліміт відправки листів для одного домену - 240 листів в добу;

Максимальне навантаження на сервер не більше 50%

Максимальна кількість одночасних з'єднань до поштової системи з однієї IP-адреси - 15.

У разі якщо перевищення лімітів відбувається систематично і Замовник не вживає заходів щодо нормалізації ситуації, після попередження ресурс може бути заблокований.

2.8. Виконавець має право односторонньої зміни обмежень, перелічених у пункті 2.7 цього Додатка, для поліпшення роботи системи в цілому і підвищення якості наданих послуг.

3. Правила повернення грошей за послуги хостингу

3.1 Замовник може запросити повернення сплачених коштів якщо:

Параметри хостингу не відповідають заявленим на сайті на момент замовлення.

Хостинг-сервер недоступний більше 48 годин.

3.2. Виконавець не повертає кошти якщо:

Запитуваний повернення коштів «не мотивований» (наприклад: Замовник без вагомих причин вирішив відмовитися від оплаченого хостинг-тарифу).

Замовник порушив Правила описані в даному документі.

3.3 Якщо повернення коштів можливий і не суперечить Правилам, Замовник пише запит з email, на який активований хостинг-тариф. Виконавець повертає сплачені кошти, за вирахуванням використаних, на протязі 10 робочих днів.

4. Регламент роботи служби технічної підтримки.

4.1 Служба технічної підтримки здійснює управління та контроль над роботою технічного обладнання та системних програмних засобів, забезпечує надання належного сервісу Замовнику в межах, обумовлених Угодою, а також здійснює обробку наступних запитів Замовників:

- запити на внесення змін в конфігураційні файли в тих випадках, коли такі зміни не можуть бути виконані самим Замовником, а також установка стандартного програмного забезпечення, у разі його відсутності на сервері.

- локалізація і усунення проблем, пов'язаних з функціонуванням сервісів що надаються за угодою.

4.2 Обробка листів з усіх питань здійснюється по будніх днях, з 9.00 до 18.00.

4.3 Зміна власника аккаунта здійснюється на підставі письмової заяви встановленого зразка від поточного власника аккаунту. Для фізичних осіб до листа додається копія паспорта. Будь-які інші дії, пов'язані із зміною даних Замовника (що зачіпають файли Замовника або його дані в базі даних Виконавця) виконуються тільки при надходженні заявки з контактної адреси або з панелі управління аккаунтом.

4.4 Замовник може звернутися в службу технічної підтримки за телефоном для отримання усних відповідей, однак всі дії пов'язані із змінами конфігурації серверів або інших даних виконуються ТІЛЬКИ по надходженню заявки з контактної адреси або з панелі управління аккаунтом.

4.5 Запити по інших каналах (зокрема, ICQ) не є офіційними. ICQ та аналогічні засоби розглядаються лише як засіб особистого спілкування.

4.6 Служба технічної підтримки не зобов'язана здійснювати консультування з питань програмування, веб-дизайну, налаштувань скриптів і програм Замовника і по інших аналогічних питань. Подібні консультації можуть надаватися за додатковою домовленістю або бути ініціативою конкретного співробітника.