

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Настоящие Правила определяют порядок оказания Услуг Оператором Абоненту, порядок использования таких Услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Оператором и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре.

1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

- 1.1. Служба технической поддержки Оператора осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств Оператора, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором.
- 1.2. Оператор обязуется оказывать Абоненту услуги технической поддержки круглосуточно по телефонам (495) 641-64-01, или по электронной почте support@planetahost.ru
- 1.3. Служба технической поддержки осуществляет обработку заявок Абонента, связанных с локализацией и устранением проблем, в рамках предоставляемых по Договору сервисов.
- 1.4. Служба технической поддержки не консультирует по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Абонента и по другим аналогичным вопросам.
- 1.5. При обращении Абонента к Оператору по вопросам технической поддержки Оператор обязуется осуществлять операции, запрашиваемые Абонентом, только в случае идентификации последнего на основании персональных данных, указанных Абонентом при заключении настоящего Договора.
- 1.6. В случае сообщения Абонентом неполной или неточной информации, перечисленной в п. 1.5. настоящего Приложения, Оператор имеет право отклонить запрос на выполнение запрашиваемых операций.
- 1.7. Заявки обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки - 24 часа.
- 1.8. Экстренно обрабатываются заявки Абонента, связанные со сменой выданных ему паролей в случаях их утери или хищения, перезапуском Оборудования Абонента, в случаях сбоя в работе программной или аппаратной части, послужившей причиной частичной или полной остановки функционирования сервисов Абонента, восстановление работоспособности сервисов Оператора, напрямую связанных с исполнением настоящего Договора.
- 1.9. Все заявки Абонента должны отправляться только по электронной почте. Заявки, требующие экстренной обработки, могут направляться Оператору телефонограммой. В заявке должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения. Запросы на исполнение заявок поступившие Оператору по другим каналам не рассматриваются и не исполняются.

2. АБОНЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

- 2.1. Использовать на оборудовании проху, socks и другие подобные сервисы, задачей которых является транзитная передача данных.
- 2.2. Использовать оборудование с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.)
- 2.3. Посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата. При этом понятие «Спам» определяется общепринятыми «нормами пользования сетью», размещенными в сети Интернет по адресу <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.
- 2.4. Публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.
- 2.5. Посылать или публиковать любую информацию, распространение которой, так или иначе,

противоречит российскому или международному праву.

2.6. Посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать информацию, программное обеспечение или другие материалы, полученные с нарушением действующего законодательства.

2.7. Посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом неправомерно полученную информацию, полностью или частично, защищенную авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав.

2.8. Публиковать или передавать порнографические изображения.

2.9. Рекламирывать услуги, товары, иные материалы, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством.

2.10. Публиковать либо иным способом распространять сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, и каким либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц.

2.11. Публиковать либо использовать идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента на такое использование.

2.12. Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет.

2.13. Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.

2.14. Осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

2.15. Осуществлять действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

2.16. Осуществлять действия, связанные с передачей компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, которая создает излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

2.17. Осуществлять действия, связанные со сканированием узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса.

2.18. Осуществлять иные действия, не предусмотренных Договором и настоящим приложением, но содержащие состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающие права и законные интересы третьих лиц.

3. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА.

3.1. Оператор не контролирует содержание электронной почты Абонента, однако, в случае предъявления претензий третьих лиц, почтовые ящики, ставшие источником проблем, после соответствующей проверки могут быть заблокированы.

3.2. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры, однако в случае, если хранение и распространение такой информации противоречит закону, соответствующие ресурсы могут быть после предупреждения отключены. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор оставляет за собой право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента.

3.3. Оператор может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на технической площадке, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее

чем за сутки до начала проведения работ. Суммарное время недоступности Оборудования Абонента, связанное с регламентными работами, не должно превышать 5 часов в месяц.

3.4. Оператор не несет ответственности по претензиям Абонента к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.

4.СОХРАННОСТЬ ИНФОРМАЦИИ.

4.1. Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей, выданных Оператором Абоненту, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.

4.2. Оператор не обеспечивает резервное копирование информации, размещенной на Оборудовании Абонента, если иное специально не оговорено в Договоре и его приложениях.

4.3. Оператор не несет ответственности за действия Абонента, повлекшие за собой полную или частичную утрату информации Абонента, размещенной на Оборудовании.

4.4. Если в условиях Договора оговорена услуга резервного копирования информации, размещенной на Оборудовании Абонента, Стороны определяют график резервного копирования исходя из технических возможностей Оператора.

5.ПРОГРАММНОЕ И АППАРАТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

5.1. Размещаемое Оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к безопасности на электрических сетях, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи.

5.2. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запретить дальнейшее использование Оборудования Абонента в случае, если эксплуатация такого Оборудования приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящих Правил или условий Договора.

5.3. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения (ПО), установленного Абонентом на Оборудовании. Все программные средства могут быть установлены, а также эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Оператора.

5.4. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование ПО Абонента в случае, если эксплуатация такого ПО приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящих Правил или условий Договора.

ОПЕРАТОР:

ООО «Интернет-Космос»

_____ / _____ /

АБОНЕНТ:

_____ / _____ /