

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют порядок оказания Услуг Провайдером, порядок использования таких Услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Провайдером и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные в Договоре.

1.2. Доступность инфраструктуры Провайдера обеспечивается по схеме: 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году). Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году).

1.3. Провайдер имеет право проводить профилактические работы, самостоятельно определяя время начала и длительность, о чём обязуется предварительно уведомлять Абонента.

1.4. В период действия Договора Абоненту со стороны Провайдера предоставляется базовая техническая поддержка. Базовая техническая поддержка оказывается только по запросу, заданному через систему поддержки Провайдера.

1.5. Базовая техническая поддержка включает в себя консультацию по вопросам, связанными с оказанием Услуг, по порядку доступа, настройке и использованию вычислительных сред.

1.6. Общий срок ответа на запрос Абонента в рамках базовой технической поддержки составляет 24 часа с момента обращения.

1.7. В услуги базовой технической поддержки не входят услуги по:

1.7.1. восстановлению данных и объектов, созданных Абонентом на площадке Провайдера;

1.7.2. системному администрированию данных и объектов, созданных Абонентом на площадке Провайдера;

1.7.3. вопросам построения и администрирования ИТ- инфраструктуры Абонента;

1.7.4. теоретическим вопросам ИТ-технологий;

1.7.5. обучению представителей Абонента;

1.7.6. настройке программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей.

1.8. Провайдер вправе отказать в технической поддержке и закрыть запрос без разрешения по существу, в случаях, если рассмотрение вопроса со стороны Абонента производится не конструктивно, с просрочкой или не предоставлением запрошенных сведений, оскорбительного, неуважительного обращения. В случае неоднократности ненадлежащего поведения Абонента Провайдер вправе ограничить доступ к разделу технической поддержки в Личном кабинете.

2. Правила предоставления вычислительных сред.

2.1. При оказании Услуг Провайдер предоставляет Вычислительные среды для размещения Абонентом данных и/или объектов, созданных Абонентом с использованием Услуг Провайдера (далее – Контента), Провайдер не создает, не модифицирует, не имеет доступа, а также не контролирует иным образом содержание Контента, не несет ответственности за точность, качество и содержание такого Контента, не является инициатором передачи информации, не выбирает получателя, не влияет на целостность и/или

содержание передаваемой информации. При необходимости Провайдер имеет право проверить содержание вычислительных сред Абонента или его пользователей.

2.2. Абонент несёт полную ответственность за организацию и эксплуатацию средств резервного копирования данных и объектов, созданных Абонентом с использованием услуг Провайдера.

2.3. Провайдер вправе использовать разработанные третьими лицами средства противодействия попыткам несанкционированного доступа, сетевым атакам, вирусам, вредоносным программам, однако указанные меры в силу объективных причин не могут расцениваться Сторонами как меры, гарантирующие пресечение указанных явлений, и не могут являться основанием для предъявления соответствующих претензий Провайдеру со стороны Абонента.

2.4. При обнаружении Провайдером факта осуществления DDoS или иных сетевых атак на данные и/или объекты, созданные Абонентом на площадке Провайдера, в случае, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность программно-аппаратного обеспечения Провайдера, Провайдер имеет право заблокировать доступ к вычислительной среде Абонента на срок до 24 часов, о чём обязан уведомить Абонента через Личный кабинет.

2.5. Абоненту запрещается:

2.5.1. использовать оказываемые Провайдером Услуги для распространения и/или публикации информации, нарушающей российское и международное законодательство, в том числе – размещать контент или ссылки на контент, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя;

2.5.2. размещать и/или вести пропаганду порнографии, детской эротики, интимных услуг;

2.5.3. размещать контент, являющийся: вредоносным, клеветническим; пропагандирующим ненависть (дискриминацию) по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному и другим признакам; содержащий угрозы и/или оскорбления; способствующий разжиганию межнациональной розни; подстрекающий к насилию и/или к бесчеловечному обращению над каким-либо лицом, группой лиц, животными; содержащий призывы к совершению противоправной деятельности; описывающий порядок изготовления и/или применения оружия, взрывчатых веществ и т.п.;

2.5.4. распространять и/или использовать любым способом идентификационные и/или персональные данные третьих лиц (имен, адресов, телефонов и др.), кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента на такое использование;

2.5.5. распространять и/или использовать любым способом программное обеспечение, предназначенное для работы с файлообменными сетями, включая, но не ограничиваясь: eDonkey, BitTorrent и др.;

2.5.6. распространять и/или использовать любым способом программное обеспечение: по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware и т.п.; предназначенное для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного программно-аппаратного обеспечения; для осуществления несанкционированного доступа; размещать информацию о порядке совершения действий, направленных на несанкционированное получение информации, доступа или нарушение функциональности компьютерного или телекоммуникационного оборудования;

2.5.7. использовать Услуги Провайдера для размещения систем или элементов систем для обслуживания, расчета и эксплуатации цифровых валют (mining, майнинг, «добыча» криптовалют, распределённые платформы, создание новых блоков с возможностью получить вознаграждение в форме новых единиц и комиссионных сборов и др.);

2.5.8. нарушать права на интеллектуальную собственность Провайдера и/или третьих лиц;

2.5.9. организовывать и использовать открытые (не требующие авторизации и/или предназначенные для неопределенного круга лиц) почтовые серверы, анонимные прокси-серверы, серверы телеконференций и т.п.;

2.5.10. осуществлять действия несанкционированного доступа и сетевых атак в том числе (но не ограничиваясь):

2.5.10.1. которые по мнению Провайдера могут нанести ущерб и/или вызвать сбой программно-аппаратных средств Провайдера и/или третьих лиц;

2.5.10.2. направленные на нарушение нормального порядка связи в Сети, включая применение настроек, затрудняющих обмен информацией в реальном времени, в том числе «прокрутки» экрана со скоростью, не соответствующей обычным возможностям пользователей по вводу информации, открытию дополнительных окон браузера и т.д.;

2.5.10.3. по передаче программно-аппаратному обеспечению Провайдера и/или третьих лиц бессмысленной и/или бесполезной информации, создающей не производительную (паразитную) нагрузку на указанное оборудование и/или промежуточные участки Сети;

2.5.10.4. по сканированию узлов Сетей с целью выявления внутренней структуры Сетей, уязвимостей, списков открытых портов и т.п.;

2.5.11. выдавать себя за другое физическое лицо или представителя организации, сообщества, включая предоставление не принадлежащих Абоненту, либо несуществующих идентификационных данных (имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты и т.п.), за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Абонента на их использование;

2.5.12. фальсифицировать свой IP-адрес и иные средства идентификации, используемые при передаче любых данных в сети Интернет;

2.5.13. любым способом распространять информацию, содержащую рекламу без прямого согласия со стороны конечного получателя;

2.5.14. рекламировать товары и/или услуги, распространение которых ограничено либо запрещено действующим Законодательством РФ;

2.5.15. обеспечивать и использовать связность данных и объектов, созданных Абонентом на площадке Провайдера с сайтами, серверами, подсетями, используемыми для деятельности запрещенной законодательством РФ или настоящими Правилами;

2.5.16. посылать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать и/или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия содержащую рекламу информацию (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить, считаются рекламными) и иные материалы в рекламных целях (спам, в том числе и поисковый). Недопустимы: несогласованная отправка одного письма множеству получателей либо несогласованная множественная отправка писем одному получателю; несогласованная отправка писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;

2.5.17. производить принудительную подписку, в том числе подписку почтового адреса на любые периодические рассылки без предварительного подтверждения владельца адреса, периодическая рассылка, не содержащая явного указания на способ от них отписаться, отправлять информацию лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию;

2.5.18. посылать, передавать, распространять любым способом списки чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевого) маркетинга (MLM), систем Интернет-заработка и e-mail-бизнесов, а также для участия в этих мероприятиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Провайдером службы, включая почтовые адреса, сайты, закладки и т.п.) может считаться участием в запрещенных настоящим пунктом мероприятиях, даже если отправка производилась без непосредственного использования почтовых серверов Провайдера);

2.5.19. совершать иные недобросовестные действия, злоупотреблять предоставленными правами.

2.6. В случае нарушения Абонентом положений настоящих Правил, Провайдер вправе незамедлительно, приостановить оказание Услуг Абоненту, отключить и/или удалить данные и объекты, созданные Абонентом с помощью Услуг Провайдера, аннулировать доступ Абонента в Личный кабинет, о чем Абоненту незамедлительно направляется уведомление через Личный кабинет.

2.7. Провайдер не несёт ответственности:

2.7.1. За действия (бездействие) третьих лиц, включая:

2.7.1.1. попытки несанкционированного доступа третьих лиц к данным и объектам, созданные Абонентом с помощью Услуг Провайдера;

2.7.1.2. последствия сетевых атак (включая DDoS-атаки) на данные и объекты, созданные Абонентом с помощью Услуг Провайдера;

2.7.2. за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования (невозможности использования) Услуг Провайдера, а также за ущерб, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин;

2.7.3. за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, утрату какой-либо информации Абонента;

2.7.4. за качество соединения с сетью Интернет, связанное с качеством функционирования элементов сети Интернет, объектов, принадлежащих третьим лицам, функционирования оборудования и программного обеспечения Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Провайдера.

2.8. Провайдер, соблюдая установленное качество Услуг, не гарантирует их абсолютную бесперебойность или безошибочность и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное и/или аппаратное обеспечение, любые другие элементы, используемые для предоставления Услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов.

3. Правила регистрации, продления и переноса доменных имен Провайдером.

3.1. Для обеспечения возможности обращения к вычислительной среде через сеть Интернет и идентификации сетевых узлов в состав вычислительной среды может быть включена потребительская характеристика для работы с доменными именами (DNS).

3.2. Для регистрации, продления и/или переноса домена Провайдер имеет право привлекать третьих лиц.

3.3. Условия регистрации, продления, переноса и иных действий с доменными именами устанавливаются договором, настоящими Правилами, и правилами, установленными регистраторами доменных имен в соответствующей зоне доменных имен (далее – Регистратор). Абонент уведомлен, что в некоторых доменных зонах регистрационные данные являются публичной информацией и их анонимизация может производиться за дополнительную плату.

3.4. При регистрации, продлении, или переносе доменного имени Абонент обязан: до подачи заявки на регистрацию самостоятельно ознакомиться с правилами регистрации и условиями использования доменных имен в соответствующих зонах и указать в заявке достоверные данные, необходимые для оформления.

3.5. Абонент признает и соглашается, что Регистратор может напрямую связаться с Абонентом или указанным им лицом по вопросам верификации контактных данных, продления доменного имени в соответствии с процедурами установленными уполномоченными организациями.

3.6. Ответственность за своевременное продление зарегистрированных на Абонента доменных имен полностью лежит на Абоненте.

3.7. При регистрации, продлении, переноса доменного имени Провайдер вправе самостоятельно выбирать регистратора, который будет осуществлять поддержку сведений о соответствующем доменном имени, а также производить передачу поддержки доменных имен от одного регистратора к другому.

4. Правила использования программного обеспечения.

4.1. В целях обеспечения возможности функционирования в вычислительной среде программного обеспечения, необходимого для решения задач Абонента, в состав вычислительной среды могут быть включены соответствующие потребительские характеристики, обеспечивающие подключение, функционирование исключительно в рамках вычислительной среды и управление указанного программного обеспечения. Положения настоящего раздела Правил распространяются на всё подключаемое в вычислительную среду Абонента программное обеспечение, включая продукты компании Microsoft и применяются, если иное не предусмотрено условиями лицензионных соглашений соответствующих правообладателей.

4.2. Перед началом использования указанного программного обеспечения, Абонент обязан принять и исполнять условия лицензионных соглашений соответствующих правообладателей. Такие условия могут быть размещены в разделе Документы на Веб-сайте Провайдера и/или в Личном кабинете.

4.3. Абонент подтверждает и соглашается с тем, что:

4.3.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием или невозможностью использования программного обеспечения, в том числе утраты информации;

4.3.2. программное обеспечение предоставляется исходя из принципов “как есть” и “как доступно” без каких-либо явных и подразумеваемых гарантий о его соответствии ожиданиям Абонента, без гарантий отсутствия ошибок, сбоев, уязвимостей;

4.3.3. программное обеспечение не является отказоустойчивым, не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде и др.

4.4. Абонент даёт свое согласие на раскрытие касающихся Абонента сведений о его наименовании и реквизитах в отношении Конечных пользователей – юридических лиц или персональных данных в отношении Конечных пользователей – физических лиц Правообладателю и его аффилированным лицам.

4.5. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении программного обеспечения.

4.6. Абонент не вправе:

4.6.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право использования программного обеспечения;

4.6.2. копировать программное обеспечение и предоставлять его экземпляры иным лицам;

4.6.3. осуществлять переработку, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать программное обеспечение;

4.6.4. изменять структуру программного обеспечения и/или входящих в него компонентов (за исключением случаев, когда такие действия предусмотрены функционалом);

4.6.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, средства индивидуализации;

4.6.6. блокировать работу технических средств защиты авторских прав;

4.6.7. изменять или создавать какие-либо производные произведения на основе программного обеспечения или любого его элемента (включая аудиовизуальный ряд и исходный код), за исключением случаев, если это предусмотрено функционалом;

4.6.8. разделять программное обеспечение на составные части;

4.6.9. иным образом использовать программное обеспечение не по назначению или с нарушением действующего законодательства и объема предоставленных прав.

5. Правила оформления и предоставления SSL-сертификатов.

5.1. В целях обеспечения информационной безопасности функционирования вычислительной среды, в состав вычислительной среды могут быть включены потребительские характеристики, обеспечивающие средства SSL-шифрования.

5.2. Условия по оформлению и предоставлению SSL-сертификата устанавливаются договором, настоящими Правилами, а также условиями Удостоверяющего центра (лицо, осуществляющее выпуск, продление и перевыпуск SSL-сертификата), соответствующие заказанному сертификату.

5.3. При оформлении SSL-сертификата Абонент указывает данные, необходимые для оформления Заказа и гарантирует, что все указанные данные достоверны. В зависимости от типа сертификата Абонентом может потребоваться предоставление (как в процессе оформления Заказа, так и после его принятия в процессе оформления SSL-сертификата) подтверждения информации в форме предоставления сканированных образов документов, ссылок на бизнес-справочники, а также перевод всей информации на английский язык. Провайдер или удостоверяющий центр вправе проводить проверку достоверности предоставленной информации.

5.4. Абонент подтверждает, что наделен правом управления доменным именем, для которого производится оформление SSL-сертификата. В процессе оформления SSL-сертификата может потребоваться подтвердить права владения доменным именем (например, получение письма с подтверждением на электронный почтовый ящик домена, в том числе, который необходимо создать дополнительно).

5.5. В зависимости от типа сертификата, его оформление может занимать до 30 календарных дней с момента оплаты Заказа и предоставления всей информации, необходимой для оформления SSL сертификата. Срок оформления сертификата может быть продлен на период подтверждения Абонентом информации, предоставления недостающей или дополнительно запрошенной информации.

5.6. Провайдер не гарантирует Абоненту выпуск, продление и перевыпуск SSL-сертификата в случае отказа удостоверяющего центра в выпуске и/или продлении SSL-сертификата для Абонента.

5.7. В случае досрочного прекращения удостоверяющим центром действия SSL-сертификата Абонента, денежные средства, оплаченные Абонентом Провайдеру за выпуск, продление и/или перевыпуск SSL-сертификата, не возвращаются.

5.8. SSL сертификат после его оформления высылается на адрес электронной почты Абонента, указанный при оформлении Заказа в качестве технического контакта. Абонент гарантирует работу почтового ящика, указанного им для направления SSL-сертификата на всё время исполнения Заказа, а в случае, если при оформлении Заказа Абонента выбрана опция автоматического продления SSL-сертификата – то в течение всего срока действия автоматического продления.

5.9. Провайдер считается исполнившим обязательства по соответствующему Заказу с момента направления SSL-сертификата на адрес электронной почты Абонента

6. Порядок прекращения оказания Услуг

6.1. Провайдер может прекратить предоставление Услуг Абоненту, либо прекратить договорные отношения с Абонентом в одностороннем порядке, с одновременной отправкой письменного или электронного уведомления, в части Услуг или любой дополнительной Услуге в рамках основной Услуги в случае, если

Абонент вовлечён в действия, нарушающие правила и нормы пользования Услугой, изложенные в Договоре, его Приложениях и Дополнениях.

6.2. При прекращении предоставления Услуг и/или ее части на основании п. 6.1. настоящих Правил, абонентская плата не возвращается и может быть направлена на уплату штрафов, указанных в договоре.

6.3. При прекращении предоставления Услуг Провайдер не несет ответственности за извещение или неизвещение любых третьих лиц о прекращении оказания Услуг Абоненту и за возможные последствия, возникшие в результате такого предупреждения или его отсутствия.

6.4. В случае если Абонент не произвел своевременную оплату вычислительной среды тип 1, тип 2 и тип 3, Провайдер приостанавливает оказание Услуг Абоненту на срок не более 7-и дней, а при заказе выделенной вычислительной среды — на срок не более 3-х дней. По истечении указанных сроков, в случае если Абонент не погасит имеющуюся задолженность, Провайдер имеет право удалить Контент без возможности восстановления.

6.5. В случае прекращения предоставления Услуг Провайдером и/или расторжении Договора, Абонент обязуется незамедлительно внести изменения в ресурсные записи доменов, иных используемых им приложений, сервисов, служб и др. об исключении указания IP адресов, принадлежащих Провайдеру.

7. Порядок рассмотрения претензий и споров.

7.1. Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

7.2. Претензии Абонента по предоставляемым Услугам принимаются и рассматриваются Провайдером только в письменной форме и в порядке, предусмотренном действующим Законодательством РФ.

7.3. Претензии третьих лиц по содержанию информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, на действия Абонента, осуществляемые с использованием предоставленных Услуг, должны быть оформлены в письменной форме. Претензии, оформленные в электронном виде, и/или направленные Провайдеру посредством электронной почты и/или факсимильной связи не принимаются и не рассматриваются.

7.4. В претензии в обязательном порядке указывается:

7.4.1. наименование заявителя (ФИО — для физических лиц, полное наименование организации — для юридических лиц);

7.4.2. адрес места нахождения — для юридических лиц, адрес регистрации и (или) проживания — для физических лиц (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса), то есть адрес, по которому Провайдеру следует направить ответ на претензию;

7.4.3. данные свидетельства о государственной регистрации организации — для юридических лиц; данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) — для физических лиц;

7.4.4. основание для предъявления претензии;

7.4.5. сумму претензии по каждому отдельному требованию;

7.4.6. банковские реквизиты (если таковые имеются);

7.4.7. перечень документов, прилагаемых к претензии.

7.5. Претензия должна быть подписана лично заявителем (физическим лицом), либо же уполномоченным представителем юридического лица. Претензии, написанные анонимно, не принимаются и не рассматриваются. Срок ответа на претензию третьего лица установлен в 60 (шестьдесят) календарных дней с момента ее получения.

7.6. При недостижении согласия между Сторонами на переговорах, спор, вытекающий из соответствующего Договора, подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Провайдера.

7.7. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента в результате его неправомерных действий при пользовании Сетью Интернет, Провайдер вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Абонента, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

7.8. В случае поступления в адрес Провайдера претензий третьих лиц, связанных с нарушением прав на интеллектуальную собственность, указанная претензия подлежит направлению Абоненту посредством Личного кабинета. Абонент принимает обязательство рассмотреть такую претензию и в течение 24 часов с момента направления претензии в Личном кабинете удалить материалы, в отношении которых заявлено о нарушении или представить мотивированные возражения с обязательным приложением документов, обосновывающих доводы Абонента.

7.9. Если в указанный в установленный срок Абонент не уведомил Провайдера об удалении материалов или не направил мотивированный отказ от удаления материалов, а равно не предоставил доказательств правомерного использования результатов интеллектуальной деятельности, Провайдер вправе произвести полную или частичную блокировку/удаление Услуг.

7.10. Ответ на претензию должен содержать полные реквизиты Абонента. Настоящим Абонент предоставляет Провайдеру безусловное согласие на передачу ответа на претензию, содержащего персональные данные, правообладателю (его представителю), которым заявлена претензия.

8. Заключительные положения.

8.1. Провайдер вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

8.2. Провайдер вправе передавать служебную информацию, посылаемую веб-сервером на компьютер Абонента и/или его пользователя для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее. Провайдер также позволяет некоторым компаниям, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Провайдера. В таком случае использование «cookie» этими компаниями не подпадает под действие настоящих Правил, а регулируется самой этой компанией.

8.3. Абонент согласен получать от Провайдера в Личном кабинете информационные сообщения, в том числе рекламного характера.

8.4. Признание судом какого-либо положения настоящих Правил недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Правил.

8.5. Бездействие со стороны Провайдера в случае нарушения Абонентом положений настоящих Правил не лишает Провайдера права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Провайдера от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

8.6. Абонент признает и соглашается с тем, что все Услуги Провайдера, а также все необходимые программы, связанные с ними, включая документацию и исходный текст, содержат информацию, которая защищена законами об интеллектуальной собственности и прочими российскими и международными законами, а предоставляемый в процессе использования Услуг Контент, защищен Авторскими правами, Товарными знаками, Патентами. Абонент соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот Контент и программы, целиком либо по частям.