

**Приложение №2
к Публичной оферте
(договору) о
предоставлении
телематических услуг**

Регламент предоставления услуг.

1. Область применения.

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок оказания услуг Оператора Абонентам, порядок использования таких услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Оператором и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящий Регламент предоставления услуг является неотъемлемой частью Договора о предоставлении телематических услуг.
- 1.2. Регламент дополняет положения Договора. В случае противоречий между Договором и Регламентом, применяются положения Регламента.

2. Используемые термины.

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «Система-Сервис».

Услуги – перечень услуг хостинга, предоставляемых Абоненту в исполнение заключенного Договора.

Администрация, Администратор – управляющий персонал Оператора, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

Абонент – лицо, заключившее Договор (его представитель, работник), использующее Услуги Оператора.

Сервисы – составляющие технические и программные комплексы Услуг, такие как электронная почта, http- сервер и т.п.

Техническая поддержка – технические мероприятия по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

Служба технической поддержки – технический персонал Оператора, осуществляющий Техническую поддержку.

Панель управления – www интерфейс, предоставленный Абоненту Оператором, для удаленного управления хостингом, мониторинга используемых сервисов, услуг и т.п.

3. Регистрация Абонента в учетной системе Оператора (Панель управления).

- 3.1. Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в учетной системе Оператора должны быть достоверными. В случае предоставления Абонентом недостоверных сведений Оператор вправе приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверной информации.
- 3.2. Оператор, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Абонентом при регистрации в учетной системе данных, вправе потребовать дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется по электронной почте на контактный адрес Абонента, указанный в учетной системе Оператора (Панели управления) либо с помощью самой Панели управления.
- 3.3. В случаях непредставления Абонентом дополнительных сведений и(или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления Оператором первого запроса, Оператор вправе приостановить предоставление услуг.

- 3.4. При регистрации в учетной системе Оператора Абонент получает индивидуальный административный пароль и логин, самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с использованием логина и пароля.
- 3.5. Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Абонент обязан направить запрос Оператору на смену учетных данных.

4. Предоставление услуг.

- 4.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных Регламентом предоставления услуг.
- 4.2. Абонент и Оператор имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящими Регламентом предоставления услуг.
- 4.3. Абонент может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, Регламенте и/или запрещены действующим законодательством.
- 4.4. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Оператор настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Оператор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Абонента.
- 4.5. В случае, если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и Сервисам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

5. Права и ответственность Сторон.

- 5.1. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:
 - если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством Услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «Правилами пользования сетью OFISP» размещенными в сети Интернет на сайте www.ofisp.org;
 - высокого потребления Абонентом любых системных ресурсов сервера, за исключением гарантированных тарифным планом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Оператором. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на более ресурсоемкий тарифный план или

предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Оператор имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких либо возмещений Абоненту;

- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах которые не соответствуют действительности, и/или каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять либо использовать идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента на такое использование;
 - распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
 - опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
 - рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
 - фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
 - использования несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений;
 - осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
 - осуществления действий, направленных 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 Абоненту, 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;
 - осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей 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;
 - осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
 - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Регламентом, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если Оператор получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.
- 5.2. Оператор не контролирует содержание электронной почты Абонента или его пользователей, однако, в случае предъявления претензий к Абоненту третьих лиц, Абонент обязан заблокировать указанные сервисы.
- 5.3. Оператор не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

- 5.4. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.
- 5.5. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Оператором.
- 5.6. 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.
- 5.7. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 5.1, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.
- 5.8. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств Абонента осуществляется до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.
- 5.9. Администрация может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности серверов, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.

6. Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки.

- 6.1. 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 Абонентов:
 - запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом;
 - локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по Договору сервисов.
- 6.2. Основанием для выполнения работ является заявка Абонента. Заявка высылается по электронной почте строго на адрес support@colocat.ru. В случаях, требующих существенного изменения настроек, запрос должен содержать авторизационную информацию (логин, e-mail, указанный при регистрации).
- 6.3. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки - 24 часа.
- 6.4. Все Заявки и/или Распоряжения по электронной почте должны отправляться на адрес support@colocat.ru в кодировке win1251 либо koi8-R, в формате, определенным RFC-822. В Заявке и/или Распоряжении должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.
- 6.5. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Абонента и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.
- 6.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на WWW-сервере Оператора www.colocat.ru.
- 6.7. В исполнении Заявки и/или Распоряжения может быть отказано по следующим основным причинам:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - требование предоставления услуг, не соответствующих условиям Договора;
 - в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Договором и/или Регламентом.
- 6.8. В случае претензий по выполнению Заявок и/или Распоряжений Абонент может обращаться с жалобами к Администрации Оператора по адресу электронной почты manager@colocat.ru. Ответ на претензии по невыполнению Заявок и/или Распоряжений направляется Оператором Абоненту по электронной почте не позднее чем через два рабочих дня.

7. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных услуг виртуального хостинга.

- 7.1. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.
- 7.2. Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.
- 7.3. Оператор обеспечивает резервное копирование статической информации Абонента, размещенной на ресурсах Абонента, по собственному графику, если только такой график и порядок создания резервных копий не оговорены особо в условиях Договора.
НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов.
- 7.4. В случаях, если потеря информации произошла по вине Оператора, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации.
- 7.5. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Абонента, восстановление данных производится по электронному письму на support@colocat.ru, со сроком исполнения до 72 часов. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.
- 7.6. Оператор обеспечивает хранение электронной почты Абонента на сервере в течение не более 120 суток. Сообщения с превышенным сроком давности удаляются. Резервное копирование электронной почты не осуществляется.
- 7.7. Оператор не гарантирует нормальное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.

8. Функционирование программного обеспечения.

- 8.1. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
- 8.2. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Оператора.
- 8.3. На серверах виртуального хостинга допускается использование предустановленного программного обеспечения (perl, php, crontab и т.п.), указанного в рамках выбранного тарифного плана, при условии соблюдения всех оговоренных в данном документе ограничений.
- 8.4. Категорически запрещается установка на сервер любого программного обеспечения, не имеющего прямого отношения к виртуальному хостингу (к разряду такого программного обеспечения можно отнести прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы и irc-боты, серверы мгновенных сообщений и т.п.), а также любое программное обеспечение, функционирование которого затрагивает интересы других пользователей.
- 8.5. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям,

нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Регламента или условий Договора.

9. Использование ресурсов систем для услуг виртуального хостинга.

- 9.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным планом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента.
- 9.2. Не допускается пиковое использование процессами пользователя более чем 5% ресурсов сервера.
- 9.3. На пользовательские cgi-скрипты накладываются следующие ограничения:
 - максимальное количество одновременно выполняемых задач - 20;
 - максимальное допустимое время работы cgi-скрипта: не более 15 процессорных секунд и не более 5 минут реального времени;
 - максимальное количество открытых файлов на один процесс - 50;
 - максимальное использование оперативной памяти - 64Mb на процесс, при этом под данные отводится не более 32Mb
 - максимальный размер файла 512Mb;
- 9.4. На процессы пользователя, выполняемые из unix shell / cron, накладываются следующие ограничения:
 - максимальное количество одновременно выполняемых задач - 20;
 - максимальное допустимое время работы скрипта: не более 5 процессорных минут;
 - максимальное количество открытых файлов на один процесс - 50;
 - максимальное использование памяти - 15Mb на процесс;
 - максимальный размер файла 1024Mb;
- 9.5. На php-скрипты накладываются следующие ограничения:
 - максимальное время выполнения - 30 секунд;
 - максимальное использование памяти - 32Mb
- 9.6. Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 64.
- 9.7. Максимальное количество одновременных соединений с http-сервером - 10 (при правильной настройке параметров кеширования документов до http-сервера доходит только часть запросов, и большую часть берет на себя система кеширования и распределения нагрузки, поэтому на практике число подключений может быть значительно больше).
- 9.8. Максимальный размер почтового сообщения - 50Mb.
- 9.9. Максимальное количество одновременных подключений к почтовым сервисам - не более 10, интенсивность подключения к почтовым сервисам - не более 10 соединений в минуту.
- 9.10. Максимальное количество FTP-подключений от одного пользователя или с одного IP-адреса - 8.
- 9.11. Максимальное количество писем отправляемых через наш smtp сервер - не более 100 писем в час, не более 1000 писем в день. Размер одного письма ограничен 50Mb. Письмо должно иметь не более 100 получателей (поля TO, CC, BCC).
- 9.12. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены.
- 9.13. В случае если подобное превышение лимитов происходит систематически и Абонент не принимает мер по нормализации ситуации, после предупреждения ресурс может быть заблокирован.

10. Дополнительные условия.

- 10.1. Оператор имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
- 10.2. Абонент может использовать возможность периодического запуска скриптов (cron) для виртуального хостинга с ограничением на периодичность исполнения не чаще одного раза в час.
- 10.3. В случае обнаружения того, что Абонент превышает установленные ограничения на использование ресурсов системы, что приводит к заметному ухудшению

качества предоставляемого обслуживания для других Абонентов, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы, Оператор имеет право немедленно приостановить работу ресурса Абонента. Если причину чрезмерного потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на выделенный сервер или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Оператор имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких либо возмещений Абоненту.

- 10.4. Категорически запрещается использование системы с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Оператор имеет право отказать в предоставлении Услуг, в случае обнаружения подобного рода сервисов и услуг Абонента.