

**Приложение № 1
к Договору о предоставлении платных услуг**

**Регламент предоставления услуг
(далее - Регламент)**

1. Общие положения

Настоящий Регламент содержит описание и порядок предоставления услуг, определяет взаимоотношения Оператора и Абонента.

2. Служба поддержки

2.1. Служба поддержки обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором, оказывает консультации по Услугам, обслуживанию Абонентов, по оплате Услуг, оформлению документов и другим вопросам.

2.2. Абонент вправе в любое время обратиться в Службу поддержки посредством электронной почты на адрес helpdesk@exepito.ru или размещением запроса в разделе «Поддержка» Личного кабинета (панели управления услугами хостинга) по адресу <https://cp.exepito.ru>.

3. Описание и порядок предоставления услуг

3.1. Услуга использование функциональных возможностей оборудования «Выделенный сервер» (услуга «Выделенный сервер»)

Услуга состоит в предоставлении Абоненту функциональных возможностей серверного оборудования (далее Выделенный сервер) с характеристиками, указанными в тарифах или Заказе. Выделенный сервер установлен в стойке Оператора, доступ предоставляется только с помощью функций удаленного доступа. Физического доступа не предоставляется. Если иное не оговорено в характеристиках, Выделенный сервер подключен в сеть через порт коммутатора GigabitEthernet. На каждый Выделенный сервер предоставляется 1 ip-адрес (ipv4). Имеется возможность изменить количество адресов при использовании услуги «Предоставление ip-адресов».

3.2. Услуга «Размещение оборудования»

Услуга «Размещение оборудования» состоит в предоставлении технических ресурсов дата-центра для размещения оборудования Абонента. В зависимости от условий эксплуатации оборудование может быть подключено к сети электропитания, к портам сетевой коммутации с предоставлением на каждую единицу – одного подключения к сети электропитания, одного порта коммутатора GigabitEthernet с полосой 100 Мбит/с и одним ip-адресом (ipv4). Имеется возможность изменить набор предоставляемых технических ресурсов при заказе Дополнительных услуг.

Оператор не осуществляет физический доступ внутрь корпуса оборудования и к программным средствам, работающим на оборудовании, за исключением случаев делегирования таких полномочий Абонентом в заявке в Личном кабинете. Корпус оборудования может быть опечатан, что отражается в акте приема-передачи оборудования. Оператор имеет право переместить оборудование клиента из одного телекоммуникационного шкафа в другой с целью оптимального использования собственных ресурсов. Абонент может поручить персоналу Оператора выполнить перезагрузку своего оборудования или какие-либо другие действия через заявку в Личном кабинете или по телефону при использовании кодового слова.

3.3. Услуга «Предоставление в пользование телекоммуникационного шкафа»

Услуга состоит в предоставлении Абоненту шкафов, для установки серверного и другого оборудования, имеющего конструктивную возможность монтажа в телекоммуникационный (серверный) шкаф шириной 482,6 мм (ГОСТ 28601.2-90) с обеспечением функционирования этого оборудования (электропитание, охлаждение) согласно его эксплуатационным характеристикам. Конфигурация (характеристики) услуги определяется в Заказе.

3.4. Дополнительные услуги

- 3.4.1 Предоставление ip-адресов. По запросу Абоненту могут быть предоставлены дополнительные ip-адреса IPv4 или IPv6. Адреса IPv6 предоставляются подсетями /64. В связи с ограниченностью ресурса ip-адресов количество дополнительных адресов, которые могут быть предоставлены Абоненту определяет Оператор.

- 3.4.2 Предоставление дополнительного подключения к сети электропитания. Может быть использовано при подключении оборудования, имеющего два блока питания для целей резервирования системы электропитания.
- 3.4.3 Предоставление дополнительного порта коммутатора. По запросу Абонента для могут быть предоставлены дополнительные порты коммутации сетевого оборудования. Параметры дополнительных портов указываются в Заказе.
- 3.4.4 Оператор может предоставлять Абоненту другие дополнительные услуги, запрошенные в заявке в Личном кабинете или по электронной почте.

Фактический объем оказанных дополнительных услуг за месяц отражается в детализированном отчете.

3.5. Порядок доступа Абонента и его представителей к своему оборудованию.

Абонент имеет право на доступ к своему оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ. К указанным работам допускаются Абонент или его представители, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен Абонентом:

- в ДЦ г. Москва, пл. Курчатова, 1, стр. 301 – до 12.00 часов рабочего дня, предшествующего рабочему дню их проведения, работы проводятся во временной период с 10.00 до 18.00 часов;
- в других ДЦ – не позднее чем за 4 часа до времени проведения работ.

Работы, предполагающие доступ внутрь корпуса оборудования, производятся после его демонтажа и предоставления такого оборудования на выделенном рабочем месте.

Аварийный (срочный) доступ к оборудованию не предоставляется. Абонент имеет право воспользоваться помощью специалистов Оператора, находящихся в технологических помещениях и осуществляющих круглосуточную поддержку.

4. Ответственность сторон

4.1. Абонент полностью ответственен за всю информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы (контент), размещенные (загруженные) для общего доступа или переданные в частном порядке или доступные каким-либо другим способом с помощью услуг, служб и сервисов Оператора. Абонент обязуется оградить Оператора от любых претензий третьих лиц (в том числе, связанных с нарушением прав на результаты интеллектуальной деятельности), связанных с использованием Абонентом Услуг Оператора.

4.2. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае нарушения законодательства РФ предоставление услуг, служб и сервисов может быть приостановлено без предварительного предупреждения.

4.3. Оператор вправе в любое время приостановить, заблокировать или запретить использование предоставленных Абоненту технических ресурсов, если это приводит или может привести к аварийной ситуации или нарушению системы безопасности.

5. Основания приостановления оказания услуг

5.1. Оператор, вправе приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить аппаратные средства Абонента в случаях:

- 5.1.4. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг, служб и сервисов программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также в случае размещения информации, которая является незаконной или вредоносной или угрожающей или клеветнической или оскорбляет нравственность или пропагандирует ненависть или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам или содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций.
- 5.1.5. Установки Абонентом программного обеспечения, предназначенного для работы с файлообменными сетями (таких как, например, eDonkey, BitTorrent и т.п.), а также размещения ссылок на любые материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также запрещенные действующим законодательством.
- 5.1.6. Размещения Абонентом ссылок на ресурсы сети Интернет, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ.

- 5.1.7. Распространения и/или публикации Абонентом любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, ущемляет права третьих лиц (нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме; ущемления прав меньшинств и т.д.).
- 5.1.8. Размещения и/или пропаганды порнографии и детской эротики, а также реклама интимных услуг.
- 5.1.9. Размещения и/или передачи информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.
- 5.1.10. Опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware или других компонентов, приравненных к ним.
- 5.1.11. 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.
- 5.1.12. Осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- 5.1.13. Осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование или программное обеспечение, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 5.1.14. 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.
- 5.1.15. Предоставление открытых (т.е. не требующих авторизации) почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т.п.
- 5.1.16. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Оператора, за модераторов форумов, за владельца сайта, а также введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов.
- 5.1.17. Применения Абонентом любых форм и способов незаконного представительства других лиц в Сети.
- 5.1.18. Фальсифицирования своего IP-адреса и средств идентификации, используемых в других протоколах сети, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет.
- 5.1.19. Предоставление в качестве идентификационных данных имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного адреса в электронной почте) и т.п. не принадлежащих пользователю, либо несуществующих, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Абонента на их использование.
- 5.1.20. Подписки почтового адреса на любые периодические рассылки без предварительного подтверждения владельца адреса (принудительная подписка). В случае если подписка является неременным условием регистрации на каком-либо ресурсе, пользователю должно быть явно указано на это до момента регистрации. Указание в письме на способ отписаться от принудительной подписки (например, путем перехода по прилагаемой ссылке или отправки письма с просьбой об удалении) не может служить ее оправданием, поскольку заставляет совершать эти действия человека, не подписывавшегося на рассылку. Обычным способом верификации адреса является двухфазное подтверждение: после попытки подписать почтовый адрес на рассылку на этот адрес должен быть выслан запрос на подтверждение. Если владелец адреса действительно хочет подписаться на рассылку, он должен выполнить некоторые действия (перейти по ссылке, ответить на письмо и т.п.). Если владелец адреса не хочет получать рассылку, от него нельзя требовать выполнения каких бы то ни было действий. Запрос на подтверждение подписки не должен содержать никакой рекламной, коммерческой или агитационной информации. Периодических рассылок, не содержащие явного указания на способ от них отписаться.

- 5.1.21. Отправки информации лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию.
- 5.1.22. Рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых запрещено действующим законодательством РФ.
- 5.1.23. Наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом списков чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевое) маркетинга (MLM), систем интернет-заработка и e-mail- бизнесов, «писем счастья», а также для участия в этих мероприятиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Оператором 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 Оператора).
- 5.1.24. Обеспечение связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; хостинг сайтов, поддержка почтовых адресов, поддержка серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов и/или предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок и/или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержка сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы и/или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылок.
- 5.1.25. Использование услуг Оператора для организации точек передачи информации или посредничества между сетью интернет и ее реальным пользователем, в том числе таких как:
 - организация виртуальной частной сети (VPN, туннелирование с инкапсуляцией сетевых протоколов);
 - организация посреднических сервисов (PROXY) между пользователями и сетью интернет;
 - организация узла наложенной сети маршрутизации (TOR network).

6. Заключительные положения

- 6.1. Содействие действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых настоящим Регламентом, поддержка любым способом вышеперечисленных действий, в том числе отказ в их пресечении или непринятие соответствующих мер, квалифицируется как нарушение Регламента и налагает соответствующие санкции.
- 6.2. Оператор вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).
- 6.3. Оператор по своему усмотрению может перестать поддерживать связность с сетями, нарушающими принципы взаимодействия.
- 6.4. Признание судом какого-либо положения настоящего Регламента недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Регламента.
- 6.5. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений настоящего Регламента не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.