

Договор № 2513/12
О предоставлении платных услуг.

г. Москва

«01» июля 2019 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сусуманский профессиональный лицей», именуемое в дальнейшем «Абонент», в лице директора Гончаровой Светланы Васильевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «МакХост», именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице генерального директора Сверщевского Геннадия Анатольевича, действующего на основании Устава, оказывающее услуги в сети Интернет (далее - Услуги) (лицензия № 160161 от 16.11.2017 г.), с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Поставщик обязуется предоставлять Абоненту услуги хостинга, а так же иные услуги, оговоренные Договором, а Абонент, в свою очередь, обязуется принять эти услуги и оплатить.
- 1.2. Перечень и характеристики Услуг определяются **Приложением №1** (Перечень услуг).
- 1.3. Условия оказания услуг, а так же дополнительные права и обязанности сторон определяются **Приложением №2** (Техническими стандартами предоставления услуг).
- 1.4. Все Приложения являются неотъемлемыми частями настоящего Договора. В случае разночтения условий Договора и Приложений, применяются условия Приложений.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Поставщик обязуется:

- 2.1.1. предоставить Абоненту Услуги, оговоренные Договором и заказанные Абонентом. Перечень дополнительных услуг (не входящих в стоимость заказанного Абонентом тарифного плана) и их стоимость представлены на WWW-сервере Поставщика (<http://www.mchost.ru>);
- 2.1.2. зарегистрировать Абонента в учетной системе Поставщика;
- 2.1.3. передать Абоненту на адрес электронной почты логин и пароль для доступа к Панели управления;
- 2.1.4. вести учет потребления и оплаты Услуг Абонентом с помощью своих учетных приборов;
- 2.1.5. вести Лицевой счет Абонента, на котором своевременно отражать поступления и списания средств в оплату Услуг;
- 2.1.6. сохранять конфиденциальность информации Абонента, полученной от него при регистрации в учетной системе Поставщика, а также содержания частных сообщений электронной почты, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящим Договором;
- 2.1.7. публиковать официальные сообщения, связанные с обслуживанием Абонентов, изменением тарифов на оплату, изменением Договора и Приложений к нему на WWW-сервере Поставщика (<http://www.mchost.ru>) и/или извещать путем отправки информации об изменениях на электронный адрес Абонента, указанный в Панели управления Абонента (<https://cp.mchost.ru>).
- 2.1.8. предоставить Абоненту все необходимые отчетные документы после оплаты услуг.

2.2. Абонент обязуется:

- 2.2.1. зарегистрироваться в учетной системе с WWW-сервера Поставщика;
- 2.2.2. принять услуги, предоставляемые Поставщиком;
- 2.2.3. своевременно и в полном объеме производить авансовую оплату Услуг;
- 2.2.4. следить за состоянием и своевременным пополнением своего Лицевого счета в учетной системе Поставщика (Панели управления);
- 2.2.5. не реже одного раза в неделю знакомиться с официальной информацией, связанной с предоставлением Услуг Абоненту, публикуемых в порядке, определенном Договором;
- 2.2.6. строго выполнять условия Договора и Приложений;
- 2.2.7. предоставить полученный от Поставщика оригинал Акта об оказании услуг, подписанный со своей стороны, в срок, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения Акта. При наличии возражений по Акту об оказании услуг Абонент обязуется сообщить о них Поставщику заказным письмом с уведомлением о вручении, в срок, не позднее 20 (двадцати) календарных дней со дня выставления его копии в Панели управления Поставщиком и/или направления копии Акта по электронной почте Абоненту. Услуги считаются оказанными, если в течение 30 (тридцати) дней со дня выставления копии Акта в Панели управления Поставщиком и/или отправлением по электронной почте, мотивированные возражения не поступили в адрес Поставщика;
- 2.2.8. не распространять и/или не публиковать любую информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами опубликованными на WWW-сервере Поставщика (<http://www.mchost.ru>).
- 3.2. Стоимость услуг определяется в целых месяцах. Услуги оплачиваются авансом вперед за любое количество месяцев пользования Услугами. Услуги предоставляются только при условии наличия положительного баланса на Лицевом счете Абонента (отсутствия задолженности по оплате услуг). Поставщик вправе незамедлительно приостановить оказание услуг при наличии отрицательного баланса на Лицевом счете Абонента (наличия задолженности по оплате услуг). Отказ от услуги выделенного сервера должен быть оформлен не позднее, чем за 5 дней до окончания календарного месяца, в противном случае услуга считается продолженной на следующий месяц.
- 3.3. Объем потребленных Услуг определяется исключительно учетными данными Поставщика. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с Лицевого счета за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Поставщиком для учета объема оказанных им Услуг.
- 3.4. Поставщик вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на Услуги, изменять и вводить новые тарифные планы.
- 3.5. Об изменении тарифных планов Поставщик извещает Абонента путем опубликования сообщения об этом на WWW-сервере Поставщика, и/или по электронной почте на адреса Абонента, указанные в Панели управления.
- 3.6. Оплата Услуг производится за безналичный расчет на счет Поставщика. Платежное поручение должно исходить от Абонента и содержать его логин доступа в Панель управления. В случае отсутствия указанных данных Поставщик вправе не зачислять средства и

приостановить оказание Услуг до момента правильного оформления платежа Абонентом. Расходы (банковская комиссия) банка Абонента по перечислению средств возлагаются на Абонента.

- 3.7. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Поставщика, с момента опубликования новых реквизитов на WWW-сервере Поставщика или отправке реквизитов на электронную почту Абонента, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
- 3.8. Факт оплаты Услуг считается подтвержденным при оплате через банк – после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Поставщика.
- 3.9. Объем потребленных услуг определяется исключительно учетными данными Поставщика.
- 3.10. В стоимость услуги аренды выделенного сервера включено размещение сервера в дата центре и выделенный канал, пропускная способность, которого определена в конфигурации, представленной на WWW-сервере Поставщика.
- 3.11. С момента образования отрицательного баланса на Лицевом счете Абонента учетная запись Абонента и его информация сохраняются для услуг виртуального хостинга в течение 30 (тридцати) дней. При этом последние 10 (десять) дней указанного срока являются резервными, и Поставщик не несет ответственности за преждевременное удаление информации Абонента. Для услуги аренды выделенного сервера в течение 3 (трех) дней с момента образования отрицательного баланса на Лицевом счете Абонента Поставщик сохраняет возможность доступа к арендованному выделенному серверу. Доступ к арендованному выделенному серверу предоставляется Поставщиком Абоненту только при условии погашения (оплаты) отрицательного баланса на Лицевом счете Абонента. Время сохранения учетной записи и информации Абонента оплачивается Абонентом в полном размере в соответствии с предоставленными до момента образования отрицательного баланса услугами. По истечении указанных сроков вся информация Абонента автоматически удаляется.
- 3.12. Почтовые расходы, связанные с пересылкой Абоненту необходимых отчетных документов, не включены в стоимость Услуг и оплачиваются отдельно.
- 3.13. Абонент дополнительно оплачивает почтовые расходы, связанные с пересылкой ему необходимых отчетных документов, если стоимость почтовых расходов превышает 2.5% от стоимости оказанных услуг. Стоимость одного почтового отправления составляет 50 рублей.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Ответственность сторон определяется Техническими стандартами предоставления услуг (**Приложение №2**).
- 4.2. В соответствии со ст. 44 Федерального Закона “О связи” Поставщик имеет право приостановить доступ к Услугам в случае нарушения Абонентом условий настоящего Договора и Приложений к нему, а так же действующего законодательства РФ. В этом случае Поставщик направляет Абоненту уведомление на адрес электронной почты, указанный в Панели управления.
- 4.3. Если Абонент не устранил нарушение, вызвавшее приостановление Услуг в течение 30 (тридцати) дней, Поставщик вправе расторгнуть настоящий Договор с Абонентом в одностороннем порядке без каких-либо возмещений последнему.
- 4.4. Абонент соглашается освобождать Поставщика от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Абонентом на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Абонентом с помощью Услуг Поставщика.
- 4.5. Поставщик, ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Абонентом за косвенные убытки. Понятие “косвенные убытки” включает, но не ограничивается: потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.
- 4.6. Иная ответственность сторон, не предусмотренная настоящим Договором и Приложениями, применяется в размере и порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СПОРОВ

- 5.1. Претензии Абонента по предоставляемым Услугам принимаются и рассматриваются Поставщиком только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством о связи.
- 5.2. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Поставщик вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Абонента, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Поставщик имеет право раскрывать сведения об Абоненте только в соответствии с законодательством РФ.
- 6.2. Поставщик вправе изменять условия Договора, Приложения №1 (**Перечень Услуг**) и Приложения №2 (**Технические стандарты**) в одностороннем порядке. Датой вступления в силу изменений является дата их опубликования на WWW-сервере Поставщика. Абонент в этом случае вправе расторгнуть настоящий Договор. В случае отсутствия письменного уведомления от Абонента в 10-дневный (десятидневный) срок, изменения считаются принятыми Абонентом.

7. МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА. СРОК ЕГО ДЕЙСТВИЯ. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

- 7.1. Договор вступает в силу с момента принятия его условий Абонентом, в порядке установленном настоящим договором и действует до окончания календарного года.
- 7.2. Договор автоматически продолжает свое действие на следующий год, если ни одна из сторон не заявила о его прекращении за истечением срока, не менее чем за 30 дней до окончания года в письменном виде.
- 7.3. Автоматическое продление договора устанавливается бессрочно.
- 7.4. Настоящий Договор распространяет свое действие на отношения сторон с момента регистрации Абонента в учетной системе с WWW-сервера Поставщика в соответствии с Приложением №2 (Технические стандарты предоставления услуг).
- 7.5. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг Поставщика, при условии возмещения последнему фактически понесенных расходов до момента расторжения. При использовании Абонентом промо-периода затраты на него рассчитываются по действующему на период предоставления услуг тарифу.
- 7.6. Дата прекращения Услуг Поставщика определяется как день получения оригинала официального письма о расторжении договора.
- 7.6. По всем вопросам, неурегулированным в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8. АДРЕСА РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

Поставщик	Абонент
-----------	---------

Общество с ограниченной ответственностью "МакХост"	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сусуманский профессиональный лицей»
ИНН/КПП 7721698218/772101001	ИНН/КПП: 4905001865/490501001
Юр.адрес: 109202, г. Москва, ул. Фрезерная 1-ая, д.2/1, корп. 2	Юр.адрес: 686314, Магаданская область, г.Сусуман, ул.Билибина 15
Почтовый адрес: 125171, г. Москва, а/я 99	Почтовый адрес: 686314, Магаданская область, г.Сусуман, ул.Билибина 15
Банковские реквизиты:	Банковские реквизиты:
р/с 40702810638120013540	р/с 40601810444421000001
ПАО Сбербанк г. Москва	ГРКЦ ГУ Банк России по Магаданской области, г.Магадан
к/с 30101810400000000225	к/с
БИК 044525225	БИК 044442001
Тел./факс: +7 495 7082592	Тел./факс: +7 413 4523176
E-mail: bill@mchost.ru	E-mail: susumanpl-2@mail.ru

Поставщик:

Абонент:

Сверщевский Г.А.

Перечень Услуг

- регистрация Абонента в учетной системе Поставщика;
- предоставление идентификационного имени (логина) и пароля доступа в учетной системе Поставщика (Панель управления);
- открытие индивидуального Лицевого счета Абонента, зачисление на указанный счет средств, поступивших от Абонента;
- предоставление Абоненту дискового пространства на оборудовании Поставщика для размещения ресурса Абонента (виртуального сервера, домашней странички и пр.);
- хранение на указанном пространстве информации Абонента, в пределах сроков установленных Договором;
- обеспечение доступа к ресурсу Абонента третьих лиц в сети Интернет;
- обеспечение работоспособности и техническая поддержка первичного и вторичного сервера имён DNS используемых Абонентом доменов;
- возможность организации имён электронной почты с объёмом хранимой в каждый момент времени информации в пределах квоты, предусмотренной тарифным планом;
- возможность использования всех доступных программ и функций системы обслуживания виртуальных и выделенных серверов;
- получение необходимых консультаций службы технической поддержки по электронной почте, и online мессенджеру;
- услуги по внесению записи в Реестр доменных имен (регистрация и продление доменов);

Поставщик:

Сверщевский Г.А.

Абонент:

Технические стандарты предоставления услуг.

1. Область применения.

- 1.1. Настоящие Технические стандарты определяют порядок оказания услуг Поставщика своим Абонентам, порядок использования таких услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Поставщиком и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящие Технические стандарты предоставления услуг являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении платных услуг.
- 1.2. Технические стандарты дополняют положения Договора. В случае противоречий между Договором и Техническими стандартами, применяются положения Технических стандартов.

2. Используемые термины.

Поставщик – Общество с ограниченной ответственностью “МакХост”.

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

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

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

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 Поставщика, осуществляющий Техническую поддержку.

Панель управления – веб-интерфейс, предоставленный Абоненту Поставщиком для удаленного управления хостингом, мониторинга используемых сервисов, услуг и т.п.

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

- 3.1. Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в учетной системе Поставщика должны быть достоверными. В случае предоставления Абонентом недостоверных сведений Поставщик вправе приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверной информации.
- 3.2. Поставщик, 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 Поставщика (Панели управления).
- 3.3. В случаях непредоставления Абонентом дополнительных сведений и(или) не подтверждения ранее предоставленных данных в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления Поставщиком первого запроса, Поставщик вправе приостановить предоставление услуг.
- 3.4. При регистрации в учетной системе Поставщика 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 Поставщику на смену учетных данных.

4. Предоставление услуг.

- 4.1. Поставщик предоставляет Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных Техническими стандартами.
- 4.2. Абонент и Поставщик имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящими Техническими стандартами.
- 4.3. Абонент может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, Технических стандартах и/или запрещены действующим законодательством.
- 4.4. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Поставщик настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Поставщик 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 Сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

5. Права и ответственность Сторон.

- 5.1. Поставщик, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:
 - если по обоснованному мнению Поставщика использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Поставщику и/или вызвать сбой технических и программных средств Поставщика 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 Поставщика с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие “Спам” определяется общеизвестными “правилами пользования сетью” размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота;
 - 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 Поставщиком. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Поставщик может порекомендовать Абоненту перейти на более “высокий”

тарифный план или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Поставщик 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 Стандартами, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если Поставщик получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.
- 5.2. Поставщик 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. Поставщик 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. Поставщик 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 Поставщик имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.
- 5.5. Поставщик не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Поставщиком.
- 5.6. Поставщик 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 Поставщика.
- 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 Поставщиком 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 Поставщика 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@mchost.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@mchost.ru в кодировке win1251 либо koï8-R, в формате, определенным RFC-822. На каждое письмо, принятое Службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение. 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 Поставщика www.mchost.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 Техническими стандартами.
- 6.8. В случае претензий по выполнению Заявок и/или Распоряжений Абонент может обращаться с жалобами к Администрации Поставщика по e-mail director@mchost.ru Ответ на претензии по невыполнению Заявок и/или Распоряжений направляется Поставщиком Абоненту по электронной почте не позднее чем через два рабочих дня.

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

- 7.1. Поставщик обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.
- 7.2. Поставщик не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.
- 7.3. Поставщик 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 Поставщика, 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@mchost.ru, со сроком исполнения до 72 часов. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.
- 7.6. Поставщик не гарантирует нормальное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.

8. Функционирование программного обеспечения.

- 8.1. Поставщик обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
- 8.2. Поставщик 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 Поставщика.
- 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, демоны и т.п.), а также любое программное обеспечение, функционирование которого затрагивает интересы других пользователей.
- 8.5. Поставщик 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 настоящих Технических стандартов 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. Превышение пределов дискового пространства ресурсами Абонента оплачивается дополнительно.
- 9.2. В зависимости от тарифа виртуального хостинга, не допускается пиковое использование процессами пользователя более чем 50% ресурсов одного ядра процессора. Для Premium хостинга - не более чем 100% ресурсов одного ядра процессора. Значения допустимой нагрузки для каждого из тарифов указаны на сайте www.mchost.ru.
- 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 – 512 Мб на процесс
 - максимальный размер файла 2 Гб;
- 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 – 512 Мб на процесс;
 - максимальный размер файла 2 Гб;
- 9.5. На php-скрипты накладываются следующие ограничения:
- максимальное время выполнения - 120 секунд;
 - максимальное использование памяти – 512 Мб.
- 9.6. Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 100.
- 9.7. Максимальное количество файлов на аккаунте - 300 000, для Premium хостинга – 600 000.
- 9.8. Максимальное количество одновременных http соединений — 40 для виртуального хостинга, 80 — для Премиум и CMS хостинга.
- 9.9. Максимальный размер почтового сообщения – 50 Мб.
- 9.10. Максимальное количество писем отправляемых через наш smtp сервер — не более 400 писем в час (на 1 сайт). Письмо должно иметь не более 15 получателей (поля TO, CC, BCC).
- 9.11. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены.
- 9.12. В случае если подобное превышение лимитов происходит систематически и Абонент не принимает мер по нормализации ситуации, после предупреждения ресурс может быть заблокирован.

10. Использование ресурсов систем и условия предоставления услуг dedicated.

- 10.1. Технические ресурсы выделенного сервера определяются в соответствии с конфигурацией. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента, включая панели управления Plesk и пр.
- 10.2. Поставщик не производит резервное копирование статической информации Абонента, размещенной на арендуемом Абонентом сервере, если только порядок создания резервных копий не оговорен особо в условиях Договора.

11. Дополнительные условия.

- 11.1. Поставщик имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
- 11.2. Абонент может использовать возможность периодического запуска скриптов (cron) для виртуального хостинга с ограничением на периодичность исполнения не чаще одного раза в час.
- 11.3. На предоставленном оборудовании (dedicated) Абонент обязан:
- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту Поставщика коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
 - исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Поставщика;
 - использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) [<http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt>].
- 11.4. 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, Поставщик имеет право немедленно приостановить работу ресурса Абонента. Если причину чрезмерного потребления ресурсов устранить не удастся, Поставщик может порекомендовать Абоненту перейти на выделенный сервер или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг. В случае отказа Абонента Поставщик имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких либо возмещений Абоненту.
- 11.5. Категорически запрещается использование системы с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Поставщик имеет право отказать в предоставлении Услуг, в случае обнаружения подобного рода сервисов и услуг Абонента.
- 11.6. Адреса для обращений Абонента в службы Поставщика:

техническая поддержка: support@mchost.ru
финансовая служба: bill@mchost.ru
проблемы спама: abuse@mchost.ru
руководство Поставщика: director@mchost.ru

Поставщик:

Абонент:

Сверщевский Г.А.