



редакция от 15 июля 2011 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АйТи Хаус»
Добарев Максим Николаевич

Технические стандарты предоставления услуг (далее — Технические стандарты)

1. Область применения

Настоящие Технические стандарты определяют порядок оказания услуг Оператора своим Абонентам, порядок использования таких услуг со стороны Абонента, порядок взаимодействия между Оператором и Абонентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в Договоре. Настоящие Технические стандарты предоставления услуг являются неотъемлемой частью [Договора о предоставлении платных услуг](#).

Технические стандарты дополняют положения Договора. В случае противоречий между Договором и Техническими стандартами, применяются положения Технических стандартов.

2. Используемые термины

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Технических стандартах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Технических стандартов (оказание Услуг).

Оператор — Общество с ограниченной ответственностью «АйТи Хаус»

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

Администрация — 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.

3. Регистрация Абонента в учетной системе Оператора, учетные данные Абонента

3.1 Для получения услуг Оператора Абоненту необходимо зарегистрироваться в учетной системе Оператора. После регистрации в учетной системе Оператора Абонент обязан по первому требованию Оператора сообщить точную и полную информацию:

3.1.1 В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года сведения, содержащие фамилию, имя, отчество, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, — для Абонента физического лица;

3.1.2 В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 года предоставить Оператору сведения, содержащие наименование (фирменное наименование)

юридического лица, его место нахождения, а также список лиц, использующих окончательное оборудование юридического лица, заверенный уполномоченным представителем юридического лица, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность — для Абонента юридического лица.

3.2 В течение 7 (семи) дней с момента регистрации в учетной системе Оператора Абонент обязан направить в адрес Оператора копию документа, удостоверяющего личность (для физических лиц), для юридических лиц — заверенные копии документов, подтверждающие надлежащую регистрацию и постановку на налоговый учет юридического лица и правомочность его представителя. При неисполнении Абонентом настоящей обязанности, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг Абоненту до момента предоставления требуемых документов. При этом время приостановления оказания услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

3.3 Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в учетной системе Оператора должны быть достоверными. Абонент отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им Оператору документов, сведений и иной информации.

3.4 При использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Абонента, Оператор не несет ответственности за негативные последствия, вызванные его действиями на основании предоставленных недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации.

3.5 Абонент согласен с тем, что информация и сведения, предоставляемые им посредством регистрации в учетной системе, заполнения заявок, иных документов, в том числе в электронной форме, помещаемые Абонентом в разделы с пометкой «общедоступна», может быть размещена Оператором в сервисах информационно-справочного обслуживания, в поисковых сервисах и будет доступна неопределенному кругу лиц.

3.6 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 незамедлительно направить запрос Оператору на смену учетных данных. В этом случае Оператор при необходимости и по согласованию с Абонентом может осуществить блокировку доступа Абонента. Срок подобной блокировки оговаривается Сторонами отдельно. При этом Оператор не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о временной блокировке доступа Абонента управления и за возможные последствия, возникшие как в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировке.

3.7 В случае если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

3.8 Оператор вправе в любое время без уведомления об этом Абонента осуществлять проверку представленных Абонентом документов, сведений и иной информации.

3.9 В случае, если при проверке представленных Абонентом документов, сведений и иной информации выяснится, что указанные документы, сведения и иная информация не достоверны, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверных данных и подтверждающих документов.

3.10 В случае возникновения сомнений у Оператора в достоверности предоставленных Абонентом документов, сведений и иной информации, Оператор вправе в любое время запрашивать у Абонента уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы. Запрос на предоставление уточнений, дополнительных сведений и

подтверждающих документов направляется Абоненту посредством электронной почты на адрес Абонента.

3.11 Если запрос Оператора не был исполнен Абонентом в течение 5 (пяти) календарных дней с момента направления запроса, либо если выявлена недостоверность таких сведений и информации, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Абонента достоверных данных и подтверждающих документов. Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления Абонентом запрошенных уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов.

3.12 В случае изменения предоставленных сведений, Абонент обязан в двухдневный срок письменно известить об этом Оператора и в 7-дневный срок предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом Оператор вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если по его мнению предоставленных документов недостаточно.

4. Предоставление услуг

4.1 Оператор предоставляет Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных настоящими Техническими стандартами.

4.2 Абонент и Оператор имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором, настоящими Техническими стандартами, а также Регламентом пользования услугами Оператора.

4.3 Абонент может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящих Технических стандартах, Регламенте пользования услугами Оператора и/или запрещены действующим законодательством.

5. Права и ответственность Сторон

5.1 Оператор, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента в случаях:

5.1.1 Превышения Абонентом установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может 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;

5.1.2 Высокого потребления Абонентом любых системных ресурсов сервера, на котором предоставляется услуга, 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 «высокий» 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;

5.1.3 Осуществления иных действий, запрещенных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Оператора и/или действующим законодательством;

5.1.4 Осуществления иных действий, не предусмотренных Договором, настоящими Техническими стандартами, Регламентом предоставления услуг Оператора, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

5.1.5 Если Оператор получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

5.2 Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п.п. 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

5.3 Приостановление оказания услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Абонента осуществляется до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.

5.4 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.

5.5 Оператор не гарантирует принятие почты Абонента от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Оператора не осуществляет прием почты.

5.6 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.

5.7 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.

6. Функционирование программного обеспечения

6.1 Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.

6.2 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.

7. Дополнительные условия

7.1 Оператор имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

7.2 Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений Договора, настоящих Технических стандартов, Регламента пользования услугами Оператора и/или действующего законодательства 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.

7.3 Адреса для обращений Абонента в службы Оператора:

техническая поддержка: support@clodo.ru

проблемы спама: abuse@clodo.ru