

1. Термины и определения

- 1.1. Оператор — **ООО «Ай-Кью Хост»**, предоставляющая услуги, заявленные в соответствующих разделах сайта Провайдера (далее Услуги) по договору.
- 1.2. Абонент - физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые Оператором и прошедшим регистрацию в системе АСР (автоматизированная система расчетов) по адресу <http://billing.iqhost.ru>
- 1.3. Техническая поддержка - комплекс мероприятий, проводимых Оператором по обеспечению надлежащего технического обслуживания Абонентов, функционирования сервисов, предоставляемых Оператором в рамках договора на предоставление информационных услуг, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов. Консультация Абонента по вопросам функционирования сервисов и дополнительных услуг Оператора.
- 1.4. Служба Технической Поддержки (СТП) - специалисты Оператора, осуществляющие техническую поддержку.
- 1.5. Описание технических терминов, определений сервисов и служб Оператора, подробно описано на нашем сайте по адресу <http://iqhost.ru/terms.html>

2. Условия предоставления технической поддержки

- 2.1. Техническая поддержка предоставляется только Абонентам компании, зарегистрированным в системе «АСР» Оператора.
- 2.2. Техническая поддержка осуществляется только по письменной заявке согласно п.4.1.
- 2.3. Техническая поддержка возможна только ресурсам не противоречащим условиям предоставления услуг, согласно договору, а также не нарушающих законодательство РФ и сетевой этикет.
- 2.4. Техническая поддержка на платной основе осуществляется, только после оплаты услуг.

3. Регистрация Абонента в автоматизированной системе расчетов Оператора

- 3.1. Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в «АСР» системе Оператора, должны быть достоверными. В случае предоставления Абонентом недостоверных сведений Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг до получения от Абонента достоверной информации.
- 3.2. 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.
- 3.3. Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине не санкционированного использования этой информации. По факту утери или не санкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Абонент обязан направить запрос Оператору на смену учетных данных.
- 3.4. В случае если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

4. Правила обращения в техническую поддержку

- 4.1. Заявку в службу поддержки необходимо оформить через систему тикетов по адресу (<http://billing.iqhost.ru>), также можно оставить сообщение на адрес электронной почты (support@iqhost.ru) в кодировке win1251 либо koï8-R, в формате, определенным RFC-822. Сообщения отправленные по средствам других средств (skype, icq, телефон и т.д.) не являются официальными каналами связи и используются только для консультирования или оповещения.
- 4.2. При составлении запроса абонент должен указать:
 - свои регистрационные данные.
 - подробно описать проблему, ошибку или вопрос.
 - для более скорого решения, рекомендуется описать шаги по которым возможно воспроизвести ошибку.
- 4.3. Все заявки и/или распоряжения обрабатываются Оператором в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки - 24 (двадцать четыре) часа, если это не оговорено отдельным соглашением (SLA — уровни обслуживания), согласно выбранному тарифному плану.
- 4.4. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Абонента и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации являются дополнительной платной услугой и могут предоставляться по дополнительному соглашению.
- 4.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на WWW-сервере Оператора.
- 4.6. В исполнении заявки и/или распоряжения Оператором может быть отказано Абоненту по следующим основным причинам:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование оказания услуг, не соответствующих условиям Договора или дополнительных Соглашений;
- в случае приостановления Оператором оказания услуг Абоненту по основаниям, предусмотренным Договором и/или дополнительными Соглашениями (отсутствие оплаты услуг, нарушение пунктов Договора и т.д.);

5. Ответственность Оператора

5.1. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность сервисов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.

5.2. Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.

5.3. Оператором производится резервное копирование данных Абонента (файлы в каталоге аккаунта, базы данных, почтовые сообщения), за исключением log-файлов.

5.4. В случаях, если потеря информации Абонента произошла по вине Оператора, то Оператор принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации. Материальной ответственности за сохранность данных Оператор не несет, за исключением случаев, где материальная ответственность указана в дополнительном Соглашении к Договору об оказании Услуг.

5.5. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Абонента, восстановление данных производится Оператором по заявке (согласно п. 3.1. данного Регламента), со сроком исполнения до 72 (семидесяти двух) часов. Восстановление данных производится Оператором только при условии наличия технической возможности.

5.6. Оператор не гарантирует Абоненту нормальное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.

5.7. Факт потери информации по вине Абонента, не считается перерывом в оказании Оператором Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором.

5.8. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Абоненту по Договору сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы и программное обеспечение.

5.9. Оператор не гарантирует Абоненту работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и использоваться Абонентом на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Оператора.

5.10. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запрещать Абоненту использование программного обеспечения в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Регламента или условий Договора.

6. Особенности оказания «бесплатной» технической поддержки

6.1. Техническая поддержки Абонентов по Услуге хостинг.

6.1.1. Техническая поддержка Абонентов использующих Услуги (хостинг, доменные имена или виртуальный сервер - VPS) расположенные на оборудовании Оператора осуществляется по тарифному плану «Начальный» (если это не оговорено дополнительным Соглашением), стоимость которого уже включена в услугу и является бесплатной.

6.1.2. Перечень мероприятий которые осуществляется по тарифу «Начальный»:

- помощь в переносе вашего сайта с другого поставщика услуг.
- помощь в переносе базы данных.
- перенос почтовых ящиков и настроек.
- изменение данных DNS.
- консультации по настройке программ для приема почты (outlook, the bat).
- обучение работе в панели управления и системе АСР.
- диагностика проблем.
- консультации Абонентов.
- предоставление тестового периода, сроком на 1-3 рабочих дня.
- предоставление резервных копий сайтов (за последние 2 дня, неделю или месячной давности), для виртуальных серверов (VPS), Оператор обеспечивает резервное копирование только 1 раз в неделю.
- установка дополнительных модулей необходимых в работе хостинга (только совместимое программное обеспечение).

6.1.3. Запросы Абонента, решение которых выходит за рамки перечисленных в п.6.1.2. согласовываются отдельно, а также могут быть оказаны на платной основе.

6.1.4. Время реагирования на запросы Абонентов, кроме случаев остановки предоставления Услуги, составляет в рабочие дни до 24 часов, в выходные и праздничные дни до 48 часов.

6.1.5. Безопасность данных на тарифе «Начальный» обеспечивается следующими мероприятиями:

- Регулярное обновление программного обеспечения на серверах Оператора.

- Использование паролей с минимальной длиной 10 символов.
- Доступ в панель управления и систему АСР осуществляется по протоколу https, с ключем шифрования не менее 1024 бит.
- Блокирование ddos атак на ресурсы Абонента с полосой вредоносного трафика не более 10Мбит/сек.
- Консультации специалистов технической поддержки.

6.1.6. Дополнительные меры по обеспечению безопасности ресурсов (проверка программного кода, устранение последствий взлома сайтов, защита скриптов и т. п.) Абонент проводит самостоятельно, либо с привлечением специалистов Оператора по дополнительному Соглашению.

6.2. Техническая поддержка Абонентов по Услуге выделенный сервер (Dedicated) и размещение сервера (Colocation).

6.2.1. Техническая поддержка Абонентов использующих Услуги (выделенный сервер — Dedicated, размещение сервера - Colocation) расположенные на технической площадке Оператора осуществляется по тарифному плану «Начальный» (если это не оговорено дополнительным Соглашением), стоимость которого уже включена в услугу и является бесплатной.

6.2.2. Перечень мероприятий которые осуществляется по тарифу «Начальный»:

- Установка оборудования в техническое помещение Оператора в стойку размером 42U
- Установка программного обеспечения согласно п. 7 настоящего Регламента.
- Перезапуск оборудования Абонента по заявке (согласно п. 4.1).
- Предоставление IP KVM-коммутатора по заявке (согласно п. 4.1).
- Выделение дополнительного адресного пространства Ipv4/v6.
- Предоставление места для резервных копий, согласно тарифному плану.
- Обеспечение доступа Абонента к оборудованию по предварительной заявке.
- Замена вышедшего из строя оборудования (для Услуги Dedicated) в течении 24х часов, в праздничные и выходные дни до 48ми часов.
- Консультации Абонента по выбору конфигурации оборудования.
- Запись на электронный носитель информации по запросу Абонента.

6.2.3. Запросы Абонента, решение которых выходит за рамки перечисленных в п. 6.2.2. согласовываются отдельно, а также могут быть оказаны на платной основе согласно выбранному тарифному плану.

6.2.4. Время реагирования на запросы Абонентов, кроме случаев остановки предоставления Услуги, составляет в рабочие дни до 4х часов, в выходные и праздничные дни до 24х часов.

6.2.5. Безопасность данных на оборудовании, арендованном или размещенном на технической площадке Оператора, Абонент осуществляет самостоятельно.

6.2.6. Блокирование ddos атак на оборудование Абонента с полосой вредоносного трафика более 10Мбит/сек осуществляется на платной основе.

6.3. Предоставление услуги IPKVM-коммутатор

6.3.1. Устройство подключается непосредственно к портам монитора, клавиатуры, мыши сервера (SVGA/VGA порт на оборудовании Абонента для подключения монитора, PS/2 или USB порт для подключения клавиатуры и мыши).

6.3.2. Для работоспособности услуги «Аренда устройства KVM-коммутатора» Абоненту требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 256 Кбит/с и использование браузера Internet Explorer с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должна быть установлена Java Runtime Environment (JRE).

6.3.3. Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Абонент. Оператор лишь гарантирует возможность подключения к устройству по высылаемым реквизитам доступа.

6.3.4. Абоненту предоставляются уникальные реквизиты доступа к Услуге на время использования Услуги.

6.3.5. Максимальное время предоставления Услуги - не более 4 часов одновременно если это не оговорено дополнительным Соглашением (например Услуга — постоянное подключение IPKVM). По истечении указанного времени Услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Абонента.

6.3.6. Услуга предоставляется по Заявке Абонента при наличии технической возможности (свободного устройства и соблюдении технических условий подключения в п. 6.3.1).

7. Особенности установки программного обеспечения

7.1. Установка программного обеспечения (далее — ПО) осуществляется по заявке Абонента и только при наличии у Абонента лицензии, за исключением ПО с открытым исходным кодом GNU (General Public License).

7.2. Лицензию Абонент может приобрести самостоятельно, либо у Оператора, согласно действующим тарифам.

7.3. Установка операционной системы (далее — ОС) на оборудование Абонента, силами технической поддержки Оператора, производится бесплатно, по заявке Абонента, но не чаще двух раз в месяц. Повторные запросы на установку ОС производятся Абонентом самостоятельно, либо на платной основе, согласно действующим тарифам.

7.4. Список ОС доступных для бесплатной установки (FreeBSD, CentOS, Debian), остальные операционные

системы доступны для установки согласно тарифам.

7.5. Установка операционных систем производится только на совместимое оборудование, установка дополнительного ПО (модули, драйверы) для поддержки совместимости осуществляется согласно тарифам.

7.6. Разметка жесткого диска для установки ОС, согласовывается с Абонентом, кроме случаев когда, установка производится автоматически (Услуга - виртуальный сервер).

7.7. Оператор несет ответственность только за корректную установку ПО на оборудование Абонента, за все события связанные с дальнейшей эксплуатацией данного ПО отвечает Абонент.

8. Ответственность Абонента

Оператор, сохраняя за собой все права по Договору, вправе также незамедлительно приостановить оказание Услуг Абоненту 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;

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, достоинство и деловую репутацию 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 выделенных в пользование Абонента IP-адресов, аппаратных MAC-адресов, 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 настоящим Регламентом, но содержащих состав уголовного преступления 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.

9. Регламентные работы

9.1. Оператор вправе приостанавливать оказание Услуг Абоненту на время, необходимое для выполнения Оператором регламентных работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее чем за сутки до начала выполнения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности Услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.