

## ПРИЛОЖЕНИЕ №3

### Правила пользования услугами.

1. Услуги должны использоваться только для законных целей. Нелегальные действия включают в себя (но не ограничиваются далее перечисленными): рассылку вирусов или других вредных компонентов, распространение наркотиков, попытки несанкционированного доступа к компьютерным системам, пиратство (распространение защищаемых авторскими правами материалов в нарушение авторских прав), проведение азартных игр, схем обмана, рассылка незапрашиваемой рекламы и информации — спам, использование в email неправильного или несуществующего обратного адреса, а также любые некорректные действия, которые могут повлечь за собой нарушение прав третьих лиц. Под некорректными действиями понимаются рассылка информации частного характера о персоне без ее согласия, нарушение прав интеллектуальной собственности, распространение клеветы на физическое или юридическое лицо, либо иные действия, нарушающие действующее законодательство РФ.
2. Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг Заказчику в случае, если его сайт создает значительную нагрузку на сервер, тем самым причиняя ущерб остальным клиентам.
3. Порнография и любые материалы сексуального характера не могут размещаться на нашем сервере.
4. Запрещено осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), на получение несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификацию программного обеспечения и данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцем этого программного обеспечения либо с администратором данного ресурса.
5. Запрещается осуществление действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц, а также получение с них 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.
6. Запрещается использовать доменные имена внесенные или вносимые в "Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети "Интернет" и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети "Интернет", содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено".
7. Запрещается осуществление 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.
8. Вычислительная мощность сервера не ограничена при условии надлежащего использования Заказчиком услуг Исполнителя.

### Обеспечение информационной безопасности и целостности данных.

1. Исполнитель обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Заказчика, если только в Договоре явно не оговорено иное.
2. Исполнитель не несет ответственности за возможное хищение паролей Заказчика, но по заявке Заказчика производит оперативную смену паролей. В случае утраты/хищения параметров доступа к контрольной панели управления аккаунтом они восстанавливаются Исполнителем в порядке очередности обработки писем путем направления Заказчиком заявки по форме, установленной Исполнителем. В случае возникновения сомнений в подлинности полученной заявки Исполнитель оставляет за собой право потребовать дополнительные документы, идентифицирующие заявителя.
3. Резервное копирование — создание копии данных, размещенных на аккаунте Заказчика для восстановления в случае утраты данных или их повреждения. Резервное копирование данных

осуществляется автоматически и хранится на отдельном сервере Исполнителя. Период бесплатного хранения резервной копии данных составляет до 7 (семи) суток с момента создания копии.

3.1. Расширенное резервное копирование — дополнительная платная услуга по хранению резервной копии данных свыше 7 (семи) суток на специальном выделенном сервере. Срок хранения резервной копии составляет до 30 (тридцати) суток. Стоимость услуги определяется в соответствии с настоящим Договором.

3.2. Исполнитель обеспечивает резервное копирование статической информации Заказчика, размещенной на ресурсах Заказчика по собственному графику. НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов.

4. В случаях, если потеря информации произошла по вине Исполнителя, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации, при наличии технической возможности.
5. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Заказчика, восстановление данных производится по заявке Заказчика на адрес [support@majordomo.ru](mailto:support@majordomo.ru) в порядке обработки очереди запросов.
6. Резервное копирование электронной почты не осуществляется. При любом изменении статуса домена на аккаунте (добавление, удаление, сделан алиасом, перенесен), почта данного домена автоматически удаляется.
7. На использование ресурсов систем Исполнителя накладываются следующие ограничения:
  - максимальная частота обращений к почтовому ящику по протоколу POP3 — 1 раз в минуту; - прием почты для несуществующих ящиков (пересылка на ящик postmaster) автоматически прекращается при поступлении более 100 писем в час;
  - лимит приема писем для одного домена — 240 писем в час;
  - лимит отправки писем с одного домена — 200 писем в час; - лимит количества писем, отправляемых скриптами с сайтов Заказчика — 100 писем в час; - максимальное количество одновременных соединений к почтовой системе с одного IP-адреса — 10 (десять). В случае, если превышение лимитов происходит систематически и Заказчик не принимает мер по нормализации ситуации, Исполнитель вправе приостановить и прекратить оказание услуг, предварительно уведомив Заказчика.
8. Исполнитель имеет право одностороннего изменения ограничений, перечисленных в пункте 7 настоящего раздела, для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
9. Через SMTP сервер Исполнителя осуществляется отправка почты только от имени доменов, обслуживаемых Исполнителем.
10. В целях обеспечения целостности данных, при превышении установленного по выбранному тарифному плану лимита на использование дискового пространства Исполнитель блокирует возможность записи и изменения имеющейся информации, в случае, если это изменение приведет к увеличению используемого дискового пространства. Блокировка снимается автоматически после того, как использованное дисковое пространство будет увеличено на соответствующую величину по действующим тарифам или приведено в соответствие с ограничениями выбранного Заказчиком тарифного плана.

#### Порядок работы службы технической поддержки.

1. Служба технической поддержки виртуального хостинга осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных договором. При заказе услуги "Хостинг" осуществляется обработка следующих запросов Заказчика:
  - запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Заказчиком, а также установка стандартного программного обеспечения в случае его отсутствия на сервере;
  - локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.

2. Служба технической поддержки VPS осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных договором, выполняет следующие запросы Заказчика:

- при первоначальной настройке сервера — базовая установка ОС;
- перезагрузка сервера по заявке Заказчика; - мониторинг работоспособности заявленных Заказчиком сервисов;
- базовые мероприятия по противодействию DDoS атакам.

3. Заявки на услуги по регистрации/продлению и прием доменов принимаются отделом технической поддержки ежедневно, круглосуточно. Прием и обработку писем по всем остальным вопросам, связанным с доменными именами, осуществляет отдел по работе с доменами по будним дням, с 10.00 до 18.30.

4. Смена владельца аккаунта осуществляется на основании письменного заявления установленного Исполнителем образца от текущего владельца аккаунта. Любые другие действия, связанные с изменением данных Заказчика (затрагивающие файлы Заказчика или его данные в базе данных Исполнителя), выполняются только при поступлении заявки с контактного e-mail адреса или из панели управления аккаунтом.

5. Заказчик может обратиться в службу технической поддержки по телефону или через приложение, доступное на сайте Исполнителя, для получения консультаций. Клиент может написать через форму обратной связи в панели аккаунта, в чат на сайте Исполнителя либо непосредственно на электронный адрес [support@majordomo.ru](mailto:support@majordomo.ru).

6. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности или являться инициативой конкретного сотрудника.

7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на сервере Исполнителя majordomo.ru.

#### Правила оформления и использования SSL-сертификатов.

1. Для получения услуги необходимо зарегистрироваться в системе Исполнителя, указав все необходимые данные. Все указанные Заказчиком данные должны быть подлинными и актуальными. 2. Сертификат для доменного имени может быть выписан только владельцу домена.

3. Исполнитель предоставляет услуги по оформлению и покупке SSL-сертификата (далее — сертификат) и не несет ответственности за принятие решения сертификационным центром о выдаче или отказе в выдаче сертификата.

4. Заказчик обязуется предоставить в установленные сроки все запрошенные сертификационным центром документы, в том числе нотариально заверенные, и выполнить все необходимые действия, если это требуется для получения сертификата.

5. Сертификат выпускается с данными, предоставленными Заказчиком Исполнителю, и в случае их некорректности или неактуальности Исполнитель не несет ответственности за любые возможные негативные последствия для Заказчика. 6. В случае отказа сертификационным центром в выдаче сертификата средства возвращаются Заказчику или могут быть использованы на другие услуги Исполнителя.

7. В случае принятия положительного решения сертификационным центром услуги Исполнителя считаются оказанными в момент выдачи сертификата. Исполнитель не несет ответственности за качество работы и срок действия сертификата. 8. Сертификационный центр имеет право отозвать ранее выданный сертификат.

Причины отзыва сертификата регламентируются сертификационным центром. 9. По истечении оплаченного периода использования сертификата для продолжения использования

Заказчику необходимо направить Исполнителю повторную заявку.

10. При приобретении SSL-сертификата у Исполнителя его установка на VPS-хостинг/сервер Исполнителя может быть произведена бесплатно. Под установкой понимается первичная установка файлов сертификата и ключа, внесение соответствующих записей в конфигурационные файлы веб-сервера. Установка SSL-сертификата производится при условии наличия стандартной конфигурации (предустановленной панели управления виртуальным сервером или предустановленного веб-сервера). Установка TrustLogo не производится.