



## Публичная оферта (договор) № \_\_\_\_\_

### предоставления услуг виртуального хостинга

г.Бишкек « » \_\_\_\_\_ 2011 года

Общество с Ограниченной Ответственностью «Хостер kg», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Ершова Сергея Владимировича, действующего на основании Устава и лицензии ГАС при ПКР №11-875-КР, с одной стороны, и «Абонент» \_\_\_\_\_ с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Исполнитель принимает на себя обязанность предоставить Абоненту - дискковое пространство для размещения web - сайтов, почтовых ящиков и иной информации Абонента (далее по тексту - Web-система), а также осуществлять техническую поддержку указанной Web-системы в строгом соответствии, с условиями и требованиями, изложенными в Приложении № 1, именуемые в дальнейшем «Услуги», являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. Размещение Web-системы осуществляется на собственном оборудовании Исполнителя. Размер, технические характеристики Web-системы, а также стоимость услуг по настоящему Договору определяются тарифным планом Абонента (Приложение № 2).

#### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

##### 2.1. Исполнитель вправе:

2.1.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на свои Услуги, при условии повышения цен на услуги контрагента Исполнителя, и вводить новый тарифный план. О введении новых тарифов Исполнитель извещает Абонента, опубликовав сообщение об этом на своем интернет - сайте ([www.hoster.kg](http://www.hoster.kg)) или посредством направления уведомления на электронную почту Абонента, указанную в разделе 10 настоящего Договора. В случае изменения тарифов, ранее внесенная оплата по новым тарифам не пересчитывается. С момента опубликования на официальном сайте Исполнителя ([www.hoster.kg](http://www.hoster.kg)), новые условия договора или тарифы на Услуги, являются обязательными для обеих Сторон.

2.1.2. Исполнитель вправе временно прекратить предоставления Услуг Абоненту, если последний не внесет предоплату за следующий период действия договора к моменту истечения срока действия предыдущей оплаты.

##### 2.2. Абонент вправе:

2.2.1. Получать качественное обслуживание Web-системы.

2.2.2. Получать качественную техническую поддержку от представителей службы поддержки Исполнителя, в соответствии с п.2.3.2. настоящего Договора.

2.2.3. На прекращение договорных отношений с Исполнителем, с предварительным уведомлением не менее чем за 2 (две) недели до наступления очередного периода оплаты.

2.2.4. Получить компенсацию в соответствии с п.5.2. настоящего Договора.

##### 2.3. Исполнитель обязуется:

2.3.1. Оказывать Услуги Абоненту, согласно п.п.1.1.и 1.2. настоящего договора в соответствии с выбранным тарифным планом.

2.3.2. Исполнитель обязуется оказывать Услуги по технической поддержке Web-системы согласно Приложения № 1.

2.3.3. Исполнитель обеспечивает постоянное круглосуточное подключение оборудования, указанного в п.1.2 Договора, к сети Internet.

2.3.4. Исполнитель обязуется не разглашать данные Абонента, за исключением случаев, официальных запросов органов государственной власти.

2.3.5. После оплаты Заказчиком выставленного счета производит регистрацию доменного имени Заказчика в соответствии с условиями указанными в выбранном тарифном плане.

##### 2.4. Абонент обязуется:

2.4.1. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя согласно выбранного им тарифного плана (Приложение № 2).

2.4.2. Абонент обязуется соблюдать правила предоставления Услуг,

обозначенные Исполнителем, согласно Приложению № 3.

2.4.3. Самостоятельно охранять от распространения и/или опубликования присвоенные ему и являющиеся конфиденциальной информацией имя пользователя, идентификационный номер - аккаунт (учетной записи) и пароль. В случае обнародования этой информации ответственность за все действия, произведенные под именем и с паролем Абонента им самим или третьим (третьими) лицом (лицами), полностью лежит на самом Абоненте. Исполнитель не несет ответственности перед Абонентом за ущерб любого рода, понесенный им в связи с утерей своих реквизитов доступа к аккаунту.

2.4.4. Читать и принимать к сведению информацию, относящуюся к изменениям в Договоре и Приложениях к нему, предоставляемых сервисах, плановых работах по замене аппаратного комплекса и программного обеспечения, а также иную информацию, рассылаемую Исполнителем по основным e-mail адресам указанным Абонентом в контактных данных и/или публикуемую на интернет-сайте Исполнителя ([www.hoster.kg](http://www.hoster.kg)).

#### 3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость Услуг определяется Прейскурантом цен, отображенным в Приложении № 2 к настоящему Договору. Оплата Услуг осуществляется путем авансовых платежей, суммы по которым отображаются на внутреннем счете Абонента, размещенном на сайте Исполнителя. Все тарифы в Прейскуранте цен указаны без учета налогов.

3.2. Списание средств с внутреннего счета Абонента производится одновременно в соответствии с тарифным планом и его сроком, определенных в Приложении № 2 к настоящему Договору.

3.3. В случае отказа Абонента, по каким либо причинам от Услуг Исполнителя в течение 15 дней после заключения договора, Исполнитель возвращает оплаченные денежные средства Абоненту. В случае возврата денежных средств банковским переводом, все банковские расходы оплачивает Абонент.

#### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты Абонентом предоставляемых Исполнителем Услуг виртуального хостинга. Настоящий договор заключен сроком на один календарный год.

4.2. После истечения срока действия Договора, установленного п. 4.1, если Абонент продолжает пользоваться услугами Исполнителя и оплачивает их, при отсутствии возражений Сторон, выраженных в письменной форме, Договор считается продленным на следующий срок на тех же условиях. Установленное настоящим пунктом правило продления срока Договора применяется во всех последующих случаях продления срока Договора.

4.3. Договор может быть прекращен любой из Сторон с 30-ти дневным предварительным письменным извещением другой Стороны, либо в случае наступления общепринятых обстоятельств непреодолимой силы, указанных в разделе 7 настоящего договора. При этом, Договор считается расторгнутым только после выполнения всех расчетов по настоящему Договору, что подтверждается подписанием уполномоченными представителями обеих сторон, акта сверки взаиморасчетов, между сторонами. По окончании действия Договора Стороны обязуются в 14-дневный срок произвести полный взаимный расчет с подписанием акта сверки.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны несут ответственность по своим обязательствам в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

5.2. При перерывах в оказании Услуг по вине Исполнителя, Абонент имеет право на компенсацию в виде предоставления ему времени пользования Web-системой в двукратном размере относительно времени, в течение которого был допущен простой.

5.3. Размер ответственности Исполнителя ограничен исключительно предоставлением дополнительного времени пользования Web-системой в зависимости от времени простоя.

## 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Споры и разногласия по настоящему договору решаются сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

6.2. Если сторонам не удастся найти взаимоприемлемого решения, то для разрешения спора они должны обратиться в суд по месту нахождения ответчика.

6.3. Претензии, которые могут возникнуть из настоящего Договора, должны предъявляться в письменном виде. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее и ответить по существу претензии не позднее 20 (двадцати) дней с момента получения претензии. Датой предъявления претензий считается дата штемпеля почтового ведомства, принявшего письмо.

6.4. Отказ от претензии должен быть мотивированным и в письменной форме направлен предьявителю претензии. Претензия считается принятой в случае не получения Стороной, ее направившей, мотивированного ответа на претензию в течение 20 (двадцати) дней с даты истечения срока рассмотрения претензии согласно п. 6.3. настоящего Договора.

## 7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору (за исключением просрочки в платеже) по причине обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажор»).

Непреодолимой силой является возникновение чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств в результате стихийных бедствий, таких как землетрясения, наводнения или иных обстоятельств, которые невозможно предусмотреть или предотвратить, либо возможно предусмотреть, но невозможно предотвратить. Указанные обстоятельства устанавливаются наличием общеизвестных фактов, публикаций в средствах массовой информации и иными способами, не нуждающимися в специальных средствах доказывания.

7.2. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, незамедлительно извещает об этом другую сторону.

7.3. Если обстоятельство непреодолимой силы непосредственно повлияло на исполнение обязательств в срок, установленный в настоящем Договоре, срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия соответствующего обстоятельства.

## 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

8.1. Стороны обязуются без обоюдного согласия не передавать третьим лицам, либо использовать иным способом, не предусмотренным условиями Договора, информацию, составляющую организационно-технологическую, коммерческую, финансовую и иную тайну (далее – «конфиденциальная информация») при условии, что:

- такая информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам;
- к такой информации нет свободного доступа на законном основании;
- обладатель такой информации принимает надлежащие меры к обеспечению ее конфиденциальности.

8.2. Стороны обязуются, без обоюдного согласия, не передавать третьим лицам сведения о содержании и условиях Договора.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, каждый из которых обладает одинаковой юридической силой.

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются отдельными Приложениями, являющимися неотъемлемыми частями настоящего Договора, в письменном виде с согласия обеих сторон, и действительны только при наличии подписи юридического или исполнительного руководства уполномоченных представителей, с приложением документов удостоверяющих их полномочия.

9.3. Стороны признают факсимильные и электронные (использование электронных почтовых ящиков) средства связи, а так же признают воспроизведение подписей лиц, уполномоченных на подписание Договора, надлежащим подписанием Договора, Приложений, изменений и дополнений к нему посредством вышеуказанных источников связи. Документы, переданные по факсимильной связи или иным способом, имеют юридическую силу оригинала, и действуют до момента обмена Сторонами оригиналами документов. Стороны договорились, что переписка по электронной почте будет рассматриваться ими в качестве доказательства в случае возникновения спора.

9.4. Стороны не вправе передавать, уступать или поручать выполнение своих прав и обязанностей по Договору третьей стороне, без предварительного письменного согласия Исполнителя.

9.5. Настоящий договор, согласно ст.396 ГК Кыргызской Республики является офертой Исполнителя. Уплата суммы соответствующей сумме выбранного тарифного плана в течение 15 дней с момента получения оферты Исполнителя Абонентом на счет или в кассу Исполнителя, согласно п.3, ст.399 ГК Кыргызской Республики, является акцептом Абонента. Согласно ст. 401 ГК Кыргызской Республики выполнение вышеуказанных условий является фактом заключением договора и Стороны признают свои обязательства.

9.6. Во всех случаях, не оговоренных и не предусмотренных в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**ОсОО «Хостер kg» (Hoster kg)**

Кыргызская Республика, 720000, г. Бишкек

ул. Малдыбаева д. 6 кв. 7

р/с 1090820151800157

в Филиале ОАО «ЮНИКредит Банк» в г. Бишкек № 1

БИК 109008

ИНН 02802200710132

Код ГНИ Первомайского района 04

Тел: +996 312 691933, 594962

e-mail: [hoster@hoster.kg](mailto:hoster@hoster.kg)

Web: [www.hoster.kg](http://www.hoster.kg)

Генеральный директор

**ОсОО «Хостер kg»**

**С.В.Ершов**

### «АБОНЕНТ»

Ф.И.О.:

ИНН:

Адрес:

Телефон:

Логин

e-mail:

Домен:

**Абонент**

## Техническая поддержка Web-системы

1. Исполнитель обеспечивает резервное копирование и архивное хранение файлов Web-системы, баз данных в течение 72 часов с момента создания резервной копии, создание копий проводится один раз в сутки. Исполнитель обеспечивает резервное копирование информации Абонента по собственному графику. Не производится резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов. В случаях, если потеря информации произошла по вине Исполнителя, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Абонента, восстановление данных производится при наличии технической возможности такового по письму на [help@hoster.kg](mailto:help@hoster.kg), со сроком исполнения до 48 часов по тарифам исполнителя. Восстановление данных производится из последнего архива.
  2. Исполнитель организует круглосуточный мониторинг исправности оборудования, целостности и функциональности программного обеспечения, информации и баз данных.
  3. Технический персонал Исполнителя осуществляет управление и контроль над работой программно-аппаратного обеспечения, обеспечивает предоставление технических консультаций Абоненту в пределах, обусловленных договором. Порядок предоставления консультаций изложен в Регламенте работы службы технической поддержки, регулируется приложением 4. Исполнитель оставляет за собой право изменений положений регламента с обязательным опубликованием по указанному адресу.
  4. Исполнитель обеспечивает хранение электронной почты Абонента на сервере в течение не более 30 суток. Сообщения с превышенным сроком давности удаляются. Резервное копирование электронной почты не осуществляется. Исполнитель не несет ответственности за задержки или перебои в доставке почтовых сообщений, вызванных по вине третьих лиц.
  5. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным планом. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента (в том числе почта, базы данных) за исключением лог-файлов.
  6. Не допускается пиковое использование процессами одного пользователя(аккаунта) более чем 2,0% (двух процентов) ресурсов сервера. Результаты мониторинга в реальном времени вы можете просматривать в панели управления хостинга в закладке «Мониторинг»
  7. На пользовательские процессы, включающие в себя cgi-скрипты, программы запущенные из UNIX-shell/cron, накладываются следующие ограничения:
    - максимальное количество одновременно выполняемых задач – 32;
    - максимальное количество открытых файлов на один процесс - 128;
    - максимальное использование оперативной памяти - 32Mb на процесс, при этом под данные отводится не более 16Mb
    - максимальный размер одного файла 512Mb;
    - Размер одной базы данных не должен превышать 512Mb;
- На php-скрипты накладываются следующие ограничения:**
- максимальное допустимое время работы php-скрипта: не более 10 процессорных секунд;
  - максимальное использование оперативной памяти - 64Mb;
  - максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 16.
  - максимальное количество одновременных соединений с http-сервером – 32 (без учета использования кэширующей системы).
  - максимальный размер почтового сообщения - 20Mb.
8. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены. В случае обнаружения того, что Абонент превышает установленные ограничения на использование ресурсов системы и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы, Исполнитель оставляет за собой право немедленно приостановить работу web-системы Абонента из соображений поддержания необходимого качества обслуживания других Абонентов. Если причину чрезмерного потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может порекомендовать Абоненту перейти на выделенный сервер или предложить индивидуальный тарифный план.
  9. Исполнитель имеет право одностороннего изменения ограничений, перечисленных в п.7 настоящего Приложения, для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.
  10. Программно-аппаратное обеспечение, используемое Исполнителем на время обеспечения обязательств по настоящему Договору, предоставляется Исполнителем и остается его собственностью все время действия Договора и по окончании срока его действия. Конфигурация аппаратного обеспечения и программные комплексы, используемые для предоставления услуг по настоящему Договору могут устанавливаться и изменяться по усмотрению Исполнителя.

11. Исполнитель обязуется извещать Абонента о существенных старших версиях программного обеспечения, замена элементов аппаратуры на неравнозначные модели, изменение оператора связи, предоставляющего Исполнителю доступ к сети Internet не позднее чем за 2 недели до вступления в силу указанных изменений. Извещение осуществляется путем отправки сообщения на контактный адрес электронной почты Абонента.
12. Исполнитель гарантирует, что максимальное время простоя Web-системы с момента начала действия Договора - не более 3% времени в месяц. Исполнитель также гарантирует, что необходимое техническое обслуживание будет производиться им по возможности в нерабочие часы и часы минимальной нагрузки, кроме случаев, когда необходимое техническое обслуживание связано с наличием обстоятельств непреодолимой силы, перечисленных в пункте 7.1 Договора.
13. Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых по настоящему договору сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
14. Исполнитель не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Программные средства могут быть установлены Абонентом самостоятельно, на оборудовании Исполнителя в рамках предоставляемого дискового пространства и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Исполнителя.
15. Зона ответственности Исполнителя ограничивается программно-аппаратным обеспечением Исполнителя и точкой сопряжения сети передачи данных Исполнителя с оператором сети Internet, предоставляющим Исполнителю транспортные услуги по передаче данных и доступу к телематическим службам. Исполнитель не несет ответственность за простои Web-системы по вине третьих сторон, а также неконтролируемых Исполнителем обстоятельств, например, неустойчивости работы телекоммуникационной инфраструктуры Internet в Кыргызстане.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  
**ОсОО «Хостер kg» (Hoster kg)**

**Генеральный директор**  
**ОсОО «Хостер kg»**

\_\_\_\_\_ **С.В.Ершов**

**АБОНЕНТ:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Список основных предоставляемых сервисов по тарифным планам

ТАРИФНЫЙ ПЛАН	ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ СЕРВИСЫ
Оптимальный	2000 mb дискового пространства, неограниченный трафик*, количество почтовых адресов — <b>не ограничено</b> , SSI, PHP, MySQL баз — <b>не ограничено</b> , <b>DNS поддержка на 5 домена, субдоменов не ограничено</b> , паролирование директорий, доступ к логам сервера, доступ к подробной статистике, e-mail forwarding, ежедневный back-up, круглосуточный мониторинг состояния серверов и техническая поддержка. Панель управления ISPmanager. количество места используемое Вашим аккаунтом(сайтами) не должно превышать объем дискового пространства указанный в тарифе. <u>Данный тариф предназначен для физических лиц и оплата данного тарифа может быть произведена исключительно через платежные терминалы***.</u>
Семерка	7000 mb дискового пространства, неограниченный трафик*, количество почтовых адресов — <b>не ограничено</b> , SSI, PHP, MySQL баз — <b>не ограничено</b> , <b>DNS поддержка на 7 доменов, субдоменов не ограничено</b> , паролирование директорий, доступ к логам сервера, доступ к подробной статистике, e-mail forwarding, ежедневный back-up, круглосуточный мониторинг состояния серверов и техническая поддержка. Панель управления ISPmanager. количество места используемое Вашим аккаунтом(сайтами) не должно превышать объем дискового пространства указанный в тарифе. <u>Данный тариф предназначен для физических лиц и оплата данного тарифа может быть произведена исключительно через платежные терминалы***.</u>

### Прейскурант цен

ТАРИФНЫЙ ПЛАН	Оптимальный	Семерка
Стоимость — сом/1 мес.	200	350
Стоимость — сом/3 мес.	600	1050
Стоимость — сом/6 мес.	1200	2100
Стоимость — сом/12 мес.	2400	4200

### Стоимость регистрации доменных имен

Доменные зоны	Стоимость регистрации доменов и первый год обслуживания	Второй и следующие года поддержки домена
Зона .kg **	1897,37	1717
Зона .ru	310	310
Зона .kz . uz .tj	от 1000	от 1000
Зоны .com, .net, .org, .biz, .info, .name	600	600
Зоны com.kg, net.kg, org.kg	280	280
Регистрация любых доменов не вошедших в список.	договорная	договорная

Дополнительные платные услуги:	цена	Дополнительные платные услуги:	цена
Выделенный IP адрес за штуку\месяц	200	Дополнительное дисковое пространство за 1 гигабайт\месяц	100
Внешний трафик(входящий+исходящий)	договорная	Размещение дополнительного сайта за 1 штуку\ месяц	30

1. Все цены в настоящем прейскуранте, представлены в сомах, без учета налогов.
2. \*\*\* Подробная инструкция по оплате на сайте по адресу [www.hoster.kg/payments](http://www.hoster.kg/payments)
3. \*\* Регистрация доменов проводится согласно регламента Администратора зоны .KG, размещенного на сайте <http://www.domain.kg/rus/regulation.htm>
4. \* Предложение по бесплатному и неограниченному трафику действительно для ресурсов не размещающих файловые, музыкальные, программные и прочие архивы – для публичного скачивания.. В этих случаях условия хостинга оговариваются отдельно и обсуждаются другие варианты сотрудничества.

Любые объемы трафика предоставляются бесплатно при соблюдении следующих условий:

- соотношение трафика входящего к исходящему не превышает 1:3;
- суммарный объем зарубежного входящего трафика не превышает суммарного объема местного входящего трафика и суммарный объем зарубежного исходящего трафика не превышает суммарного объема местного исходящего трафика.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** ОсОО «Хостер kg» (Hoster kg)

**АБОНЕНТ**

Генеральный директор С.В.Ершов

## Правила предоставления услуг

1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора
2. Исполнитель предоставляет оплаченные Абонентом Услуги, оговоренные в Договоре, а также работу технической службы поддержки, оговоренную в регламенте работы, опубликованном на сайте Исполнителя.
3. Все доменные имена и сайты, расположенные в рамках поддерживаемой по настоящему Договору Web-системы, должны принадлежать Абоненту. Размещение доменных имен и сайтов, принадлежащих третьим лицам, не допускается.
4. Установка и запуск любого дополнительного или нестандартного программного обеспечения производится только после согласования с системным администратором сервера.
5. Абоненту запрещается:
  - 5.1. использовать Услуги для передачи через сеть любой информации, противоречащей действующему законодательству Кыргызской Республики или международному законодательству;
  - 5.2. публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные «вирусы» или способно нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть;
  - 5.3. подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых в телеконференции или посредством электронной почты;
  - 5.4. фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
  - 5.5. рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа;
  - 5.6. направлять сообщения с бинарными файлами в телеконференции, не предназначенные для обмена такими файлами;
  - 5.7. использовать ресурсы web-системы для предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов, баннерообменная сеть и т.д.);
  - 5.8. устанавливать на сервера программного обеспечения, не имеющее прямого отношения к виртуальному хостингу (например, прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы, irc-боты, серверы мгновенных сообщений и т.п.), а также любое программное обеспечение, функционирование которого затрагивает интересы других Абонентов;
  - 5.9. осуществлять массовую рассылку сообщений, как с серверов Исполнителя, так и с любых других серверов, посредством электронной почты, иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей. Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса). Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов;
  - 5.10. осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя и к другим системам, доступным через сеть Интернет. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
  - 5.11. осуществление 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, превышающими минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
  - 5.12. использовать Услуги для распространения и передачи порнографических материалов;
  - 5.13. публиковать либо иным способом распространять сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, и каким либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц;
  - 5.14. публиковать либо использовать идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента;

- 5.15. распространять защищаемые авторскими правами материалы, в нарушение авторских прав; размещать файлы в формате MP3, аудио, видео без согласования с авторами произведений;
  - 5.16. размещать схемы обмана, средства, для взлома программного обеспечения, утилиты перенаправления трафика; распространять программное обеспечение для рассылки спама, базы данных адресов электронной почты; публиковать предложения по услугам рассылки спама.
6. Приведенный перечень неправомерных действий Абонента не является окончательным. Любое действие Абонента, не предусмотренное Договором и/или действующим законодательством Кыргызской Республики, техническими стандартами и нормами поведения в сети Интернет, содержащее состав уголовного или административного правонарушения, либо нарушающее права и законные интересы третьих лиц, может классифицироваться Исполнителем как существенное нарушение условий Договора.
  7. В случае нарушения перечисленных Условий Исполнитель вправе прекратить предоставление Услуг и расторгнуть Договор на обслуживание в одностороннем порядке в соответствии с Приложением №3 к Договору.
  8. Для возобновления предоставления Услуг Абоненту необходимо внести на расчетный счет Исполнителя очередную предоплату в соответствии с Прейскурантом цен (Приложение №2).
  9. Исполнитель имеет право прекратить предоставление Услуг и удалить все данные Абонента из базы данных и с серверов, если в течение 30 календарных дней, после истечения оплаченного периода, Абонент не внесет очередной предоплаты. В этом случае, для возобновления предоставления Услуг Абоненту необходимо вновь зарегистрироваться и заключить новый Договор на представление Услуг.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  
**ОсОО «Хостер kg» (Hoster kg)**  
Генеральный директор  
**ОсОО «Хостер kg»**

---

**С.В.Ершов**

**АБОНЕНТ:**

### Порядок обработки заявок службой технической поддержки.

1. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ осуществляет управление и контроль за работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных договором, а также осуществляет обработку следующих запросов клиентов:

- 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.

2. Основанием для выполнения работ СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, является заявка Абонента. Заявка высылается по электронной почте на адрес [help@hoster.kg](mailto:help@hoster.kg) с адреса электронной почты клиента, указанного при заключении договора.

3. Абонент также может обратиться в СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ по телефону, однако изменения в конфигурации серверов производятся только на основании письменных заявок.

4. Заявки обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки- 24 часа.

5. Вне очереди обрабатываются экстренные заявки, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.

6. Все заявки по электронной почте должны отправляться на адрес [help@hoster.kg](mailto:help@hoster.kg) в кодировке windows-1251 или utf-8, в формате, определенным RFC-822. На каждое письмо, принятое СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение. В заявке должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.

7. Запросы по другим каналам (в частности, ICQ, skype) не являются официальными. ICQ и аналогичные средства рассматриваются только как средство личного общения.

8. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности, за отдельную плату.

9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на WWW сервере ПРОВАЙДЕРА в разделе Помощь.

10. В выполнении заявки 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 блокирования предоставления услуг.

10. В случае претензий по выполнению заявок клиент может обращаться с жалобами к руководству компании по e-mail [director@hoster.kg](mailto:director@hoster.kg). Ответ на претензии должен быть предоставлен в сроки, оговоренные в п.6.3 Договора.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

**ОсОО «Хостер kg» (Hoster kg)**

**Генеральный директор  
ОсОО «Хостер kg»**

**АБОНЕНТ**

---

С.В.Ершов