

Правила предоставления Услуг.

РЕГЛАМЕНТ технической поддержки.

Настоящие правила/регламент является неотъемлемой частью договора оферты и регулирует отношения между клиентом и ООО "ЕкаКомп" и сотрудниками службы технической поддержки, а так же менеджерами и операторами компании.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 Провайдер - ООО " ЕкаКомп ", компания осуществляющая предоставление платных сервисов, заявленных в договорах публичной оферты.

1.2 Абонент - любое физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые Провайдером.

1.3 Техническая поддержка - мероприятия, проводимые Провайдером по обеспечению надлежащего функционирования сервисов, предоставляемых провайдером в рамках договора и своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

1.4 Служба Технической Поддержки (далее СТП) - технический персонал Провайдера, осуществляющий Техническую поддержку, осуществляет консультацию Абонентов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В целях проверки соблюдения требований безопасности Провайдер оставляет за собой право производить периодическое сканирование файлов, размещаемых Абонентом на веб-сервере Провайдера.

2.2. Официальные сообщения для Абонентов выставляются на официальном сайте Провайдера, передаются по электронной почте либо в биллинговой системе.

2.3. Услуги Провайдера могут использоваться только в законных целях.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГ

Абоненту запрещается использовать предоставляемые Услуги в следующих целях:

3.1. Публикация или распространение любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе компьютерные вирусы или другие компоненты, приравненные к ним.

3.2. Размещение информации, программного обеспечения и всего прочего, что направлено на пропаганду расизма, насилия, разжигания национальной и религиозной розни, суицида и т.д.

3.3. Осуществление действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы полностью или частично. Защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца, также как и посылать, публиковать,

передавать или распространять любым способом любую составляющую предоставляемых Услуг или созданные на ее основе работы, так как сами Услуги также является объектом авторских и других прав, при условии наличия письменного требования владельца таких прав об ограничении перечисленных действий.

3.4. Публикация или распространение любой информации (на сервере), противоречащей действующему российскому или международному законодательству. В частности, это относится к порнографии, противоречащим ст.242 УК РФ. В связи с отсутствием законодательно установленных методик определения того, является ли конкретное изображение и/или видео порнографическим, Провайдер оставляет за собой право такого определения.

3.5. Проведение рассылки электронных сообщений коммерческого и иного характера, несогласованной (не запрошенной) предварительно с ее получателем, и/или нарушающей Нормы пользования сетью, принятые рабочей группой Открытого Форума Интернет-Сервис-Провайдеров (<http://ofisp.org/documents/ofisp-008.html>). Под рассылкой понимается как массовая рассылка нескольких электронных писем множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, а также использование реквизитов (веб-страниц, e-mail), предоставляемых Провайдером в рамках Услуг, при подобных рассылках, произведенных через другого провайдера. Под сообщениями понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. Также запрещается использование услуг для размещения сайтов, рекламируемых рассылками, вне зависимости от того проводились ли рассылки с помощью услуг или с помощью сторонних ресурсов.

4. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Провайдер вправе приостановить или удалить любой веб-сайт, аккаунт, базу данных или иной компонент сервера, в случае его несоответствия настоящим правилам. С предварительным уведомлением о нарушении по электронной почте.

4.2. Провайдер оставляет за собой право приостановить действие любого аккаунта, в случае, если он будет неоправданно перегружать вычислительные ресурсы сервера.

4.3. Провайдер имеет право прекратить предоставление Абоненту Услуг и расторгнуть Договор в случае, если Абонент неоднократно нарушил хотя бы один пункт Регламента предоставления Услуг. Остаток неиспользованных средств со счета Абонента в этом случае не возвращается.

4.4. Возврат денежных средств осуществляется в рублях на электронный кошелек Абонента (Webmoney) сделанному в биллинговой системе Провайдера, в течении 30 рабочих дней.

4.4.1. Возврат денежных средств не производится за зарегистрированные/продленные домены, лицензии ISP System, услуги администрирования или установочную оплату за какое-либо оборудование.

4.4.2. Возврат денежных средств за виртуальный хостинг (shared hosting), включая дополнительно заказанные опции, производится за вычетом 5 календарных дней и остатка на Л/С в биллинг-панели.

4.4.3. Возврат денежных средств за виртуальные выделенные серверы (VDS/VPS), включая дополнительно заказанные опции, производится за вычетом 10 календарных дней и остатка на Л/С в биллинг-панели.

4.4.4. Возврат денежных средств за выделенные серверы (dedicated), включая дополнительно заказанные опции, производится за вычетом 15 календарных дней и остатка на Л/С в биллинг-панели.

4.4.5. Возврат денежных средств не производится, в случае если услуга заблокирована или удалена по причине рассылке спама, детской порнографии или других нарушений предоставления УСЛУГ.

5. ПОРЯДОК АВТОМАТИЧЕСКОГО УДАЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуга будет удалена автоматически, если после ее остановки она не была продлена Абонентом путем пополнения Л/С в биллинг-панели достаточной для открытия/продления Услуги.

5.2. Время, установленное для автоматического удаления Услуг.

5.2.2. Виртуальный хостинг – 30 дней.

5.2.3. Виртуальный выделенный сервер – 14 дней.

5.2.3. Выделенный сервер – 5 дней.

5.2.4. Доменное имя – 30 дней после снятия с делегирования домена.

5.2.5. Программные продукты ISP System – 7 дней.

5.2.6. Реселлинг виртуального хостинга – 45 дней.

6. РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СТП

6.1. СТП бесплатно осуществляет обработку следующих запросов клиентов:

6.1.1. Внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом на виртуальном хостинге и не влияющие на работу основной части сервера.

6.1.2. Локализация и устранение проблем, связанных с техническим функционированием сервера.

6.1.3. Изменение различных паролей доступа, в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом.

6.1.4. Оказание помощи в решении проблем с работой сайта, почты, сервера.

7. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

- 7.1. Заявка на платное разовое администрирование, должна поступать через тикеты в биллинг-панели. После согласования стоимости, необходимо оплатить услугу и дожидаясь завершения работы Системного администратора, выполнить прием работ, о чем сделать запись в тикете с заявкой не позднее 1-го часа с момента завершения работы.
- 7.2. Минимальный оплачиваемый период разового администрирования может быть установлен индивидуально для Абонента.
- 7.3. В момент работы администратора, Абонентом не производится никаких действий, если не было на то одобрения администратором.
- 7.4. Платная поддержка осуществляется из расчета целого часа (1 час) и стоимостью не менее 500 рублей.
- 7.5. Для осуществления платной поддержки на виртуальном сервере (VDS/VPS) или выделенном сервере (dedicated) Абонент должен предоставить реквизиты доступа к серверу.

8. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК СТП

- 8.1. Основанием для выполнения работ является заявка Абонента переданная через тикет биллинг-панели в соответствующий отдел компании, в заявке должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения, а так же предоставлены данные доступа к серверу по SSH и к панели управления (если такие имеются).
- 8.2. СТП не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности в свободное время сотрудника или дополнительную плату.
- 8.3. Абонент также может обратиться в СТП по телефону или ICQ, или на почтовый электронный ящик СТП, однако, внесение изменений в конфигурационные файлы производятся только на основании письменных заявок через тикет систему в биллинг-панели.
- 8.4. Запросы по другим каналам (чат, форум) не являются официальными. Подобные средства связи рассматриваются только как средство личного общения и носят информативный характер.
- 8.5. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться экстренные заявки. Экстренной может считаться заявка с просьбой о восстановлении функционирования сервера в целом.
- 8.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу инструкций на сайте Провайдера или на соответствующие страницы сайтов поддержки сервиса, сайты разработчиков программного обеспечения.
- 8.7. Претензии по платному администрированию принимаются в течении 1-го часа, после завершения работы и сдачи сервера клиенту.
- 8.8. Время реакции на открытую заявку от 15 минут в будние дни и от 6 часов в выходные и праздничные дни РФ.

9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

9.1.1. В случае использования Абонентом не нормативной лексики в общении или переписке с сотрудниками СТП.

9.1.2. В случае если Абонент в общении или переписке оскорбляет, выражает угрозы сотрудникам СТП или Провайдеру.

9.1.3. В случаях, указанных в п.п 9.1.1. и 9.1.2. сотрудник СТП информирует руководство компании об нарушении, после чего аккаунт Абонента блокируется без возврата денежных средств. При необходимости руководство компании передает заявление в правоохранительные органы РФ.

9.1.4. Отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой.

9.1.5. Требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора.

9.1.6. В случае блокирования предоставления услуг.

9.2. При обработке заявки, посланной по электронной почте, Провайдер не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц.

9.3. В случае претензий по выполнению заявок клиент может обратиться с жалобами к руководству Провайдера по электронной почте.

9.4. В случае 100% загрузки технического персонала.