

«Затверджую»:

Директор
ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»

_____ Хендрікус Йоханнес
Франке

**ПРАВИЛА
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ПОСЛУГ ХОСТИНГУ
СЕРВЕРІВ**



м. Київ «04» січня 2010 р.

ЗМІСТ

ТЕРМІНИ І ЗНАЧЕННЯ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ	2
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	6
1. УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ	6
2. СФЕРА НАДАННЯ ПОСЛУГИ	6
3. ПОРЯДОК ПЕРВИННОГО ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ.....	6
4. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ	6
5. ПРАВИЛА ДОСТУПУ ДО ОБЛАДНАННЯ	8
6. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ	9
7. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОР	9
8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ ТА ДОДАТКОВІ ПЛАТНІ СЕРВІСИ.....	10
9. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ	11
10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І БЕЗПЕКА	12
11. ВІДНОВЛЕННЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ	12
12. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	12
13. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВАННЯ.....	13
14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	14
ДОДАТОК №1	16
НОРМИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ	16
1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ).....	16
2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК.....	17
3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ	17
4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ	17
5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ	18

ТЕРМІНИ І ЗНАЧЕННЯ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ

Абонент – споживач (суб'єкт господарювання або фізична особа) *Послуг*, який отримує їх на умовах цих *Правил* і договірних відносин з *Підприємством*.

Абонентна плата – фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ на постійній основі до *Послуги* протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання *Абонентом* *Послуг*.

Акт прийому-передачі Обладнання – документ, що підтверджує факт передачі між *Абонентом* та *Підприємством* майна *Абонента*, яке необхідне для виконання умов *Договору*, визначає його кількісні та якісні характеристики.

Білінг (автоматизована система обліку спожитих послуг) - програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих *Послуг*, *Додаткових платних сервісів* і *Додаткових сервісів* відповідно до *Тарифів*, чинних на момент надання *Послуг*, *Додаткових платних сервісів* і *Додаткових сервісів*.

Відключення від Послуги – відключення *Сервера* та/або *Обладнання Абонента* від *Телекомунікаційної мережі*.

Відділ по роботі з ключовими абонентами (надалі – Дата-центр) – *Дата-центр* відповідає за продаж, надання *Послуг*, а також забезпечує обслуговування *Абонентів Дата-центру*.

Договір – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* для фізичних та юридичних осіб, відповідно до цих *Правил*, чинних *Тарифів* та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

Додаткові платні сервіси – послуги, які можуть надаватися *Абоненту* разом з *Послугами* згідно з чинними *Тарифами*. До *Додаткових платних сервісів* належать:

- виділення додаткового місця для розміщення *Обладнання*;
- додатковий Ethernet-порт;
- додаткове підключення (розетка) до мережі електроживлення 220В;
- додаткова ip-адреса;
- додаткове місце на *Сервері* резервного збереження даних;
- розміщення додаткового *Серверу* (до 5U) без Ethernet-підключення;
- надання *Серверу* певної конфігурації в користування;
- надання *Обладнання* для віддаленого доступу до системної консолі *Серверу* (IP-KVM);
- надання *Обладнання* для віддаленого керування електроживленням;
- надання зарубіжного каналу певної пропускної здатності;
- надання панелі управління хостингом;
- збільшення швидкості порту до певної пропускної здатності;
- розміщення додаткового *Обладнання* розміром 1 юніт (глибиною до 310мм);
- збільшення обсягу оперативної пам'яті *Серверу* на певний об'єм;
- комплектація *Серверу* додатковим жорстким диском певного об'єму;
- комплектація *Серверу* додатковою мережевою картою;
- комплектація *Серверу* додатковим RAID-контролером;
- надання в користування Ethernet-комутатора на певну кількість портів.

Додаткові сервіси - послуги чи роботи, які не можуть надаватися *Абоненту* окремо і незалежно від *Послуг*. До *Додаткових сервісів* належать такі послуги та роботи (для різних *Тарифних планів* можуть відрізнятися):

- заміна, ремонт або монтаж нового *Обладнання*, що надається *Абоненту* в користування – можливість заміни, ремонту або монтажу нового *Обладнання*, що надано *Абоненту* в користування, якщо таке *Обладнання* вийшло з ладу;
- подвійне електроживлення – включення *Серверу* двома кабелями живлення в дві різні розетки;
- подвійне мережеве підключення – включення *Серверу* в два різних Ethernet-порти;
- віддалена консоль – можливість підключення до *Серверу* пристрою для віддаленого доступу до системної консолі (IP-KVM);
- віддалене перезавантаження *Серверу* (по дзвінку, листу) – можливість, зв'язавшись із адміністратором *Дата-центру*, подати заявку на перезавантаження *Серверу*;
- статистика по трафіку та особистому рахунку – можливість самостійно через *Сайт Дата-центру* контролювати обсяги спожитого трафіку (по напрямкам та можливість вибірки за певний період) та витрачених коштів (історія оплат та нарахувань за певний період);
- можливість моніторингу *Серверу* – моніторинг здійснюється шляхом перевірки мережевої доступності *Серверу* по протоколу ICMP з наступним оповіщенням *Абонента* по контактним телефонам та електронною поштою;
- можливість моніторингу сервісів на *Сервері Абонента* – моніторинг здійснюється шляхом перевірки мережевої доступності сервісів (PING, HTTP/HTTPS, SMTP/SMTPTS, POP3/POP3S, IMAP/IMAPS, DNS, FTP, SSH, NTP, JABBER) з наступним оповіщенням *Абонента* на *Контактну*

електронну адресу (адреси);

- перевстановлення системи (при наданні Серверу в користування) – повторне стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення;
- резервне збереження даних – виділення місця на окремому Сервері для резервного збереження певного об'єму даних;
- синхронізація часу (NTP) – можливість синхронізувати системний годинник Серверу за точним часом;
- надання IP-адрес – надання необхідної кількості адрес, згідно замовленого *Тарифного плану*;
- зворотній резолвінг – можливість зміни зворотного резолвінгу по бажанню Абонента;
- можливість тимчасового припинення *Послуги* – можливість тимчасового безкоштовного припинення надання *Послуг на строк від 7 (семи) днів до 30 (тридцяти) днів*;
- надання доступу до файлового Серверу з дистрибутивами операційних систем (далі по тексту - ОС) та стандартним програмним забезпеченням (далі по тексту - ПЗ);
- база знань – надання доступу до розділу з описами найбільш типових налаштувань, параметрів використання сервісів та інших цікавих публікацій;
- можливість підключення в окрему підмережу – можливість підключення Серверу до окремого сегменту мережі, що дає можливість отримати додатковий рівень мережевої безпеки;
- надання secondary NS – можливість налаштування secondary NS на Сервері *Дата-центру* для доменів клієнтів, primary ns яких знаходяться у мережі *Дата-центру*.

Ім'я Серверу (id server) - комбінація маленьких латинських літер та/або цифр, що починається з букви (не менше двох і не більше двохсот п'ятдесяти п'яти). Для *Послуги Віртуальний виділений Сервер Ім'я Серверу* – це доменне ім'я.

Інтернет - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Клієнт – суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання вступити в договірні відносини з *Підприємством*, якими передбачається надання *Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів*.

Контактна електронна адреса (адреси) – електронна адреса, яку Абонент вказав в *Договорі та/або в Заяві на контактних осіб*.

Контактна особа – Абонент або представник Абонента, якому надані певні *Права доступу до Послуги, Серверу або Обладнання*, що надане Абоненту або передане Абонентом для забезпечення виконання *Договору*. Контактні особи, визначені Абонентом, можуть мати різні *Права щодо доступу до Послуги, Серверу або Обладнання*.

Ліміт трафіку – певний виділений обсяг трафіку згідно з умовами *Тарифного плану*, при цьому:

- **Внутрішній/Український трафік** – трафік з вузлами Інтернет (IP-адресами), що належать *Системі*, та з вузлами, які на даний момент входять до Мережі обміну трафіком UA-IX, тобто мережевий шлях до яких визначається таблицею маршрутизації Мережі обміну трафіком UA-IX.
- **Зовнішній/Зарубіжний трафік** – трафік, який не класифікується як український;
- **Змішаний трафік** – трафік, що не розділяється за напрямками (*Внутрішній/Зовнішній*), і враховується, як сумарний.

Заява на контактних осіб – документ, який визначає перелік *Контактних осіб Абонента* та їх *Права щодо доступу до Послуги*.

Логін (login) – комбінація маленьких латинських літер та/або цифр, що починається з букви (не менше двох і не більше двохсот п'ятдесяти п'яти), для забезпечення роботи з *Сайтом Дата-центру*.

Місце надання Послуги – визначена *Підприємством* і зафіксована у *Акті прийому-передачі Обладнання* адреса, за якою Абонент отримує одну чи декілька *Послуг*.

Надання Обладнання (додаткового Серверу, ethernet-комутатора тощо) **в користування** – *Додатковий платний сервіс*, змістом якої є надання *Обладнання* (Серверу, ethernet-комутатора тощо) в тимчасове користування на платній основі для отримання *Послуг*.

Норми користування Мережею – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил.

Обладнання - сукупність пристроїв, приладів, об'єднаних певною технологічною схемою.

Особовий рахунок абонента (ОР) – персональний рахунок, який *Підприємство* відкриває в *Білінгу для Абонентів*, які підключенні до *Послуг* і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту *Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів*, а також облік платежів Абонента.

Пароль (password) – комбінація не менш ніж з 6 латинських літер та/або цифр, що видається Абоненту *Підприємством*, для забезпечення роботи з *Сайтом Дата-центру*.

Підприємство – Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ».

Послуги хостингу Серверів (Послуги) – Послуги, змістом яких є розміщення Серверів та *Обладнання* в телекомунікаційній стійці, підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до мережі Інтернет. В залежності від того, хто є власником *Обладнання* та кількості *Додаткових сервісів*, є чотири види таких послуг:

- **Віртуальний виділений Сервер (virtual dedicated server, VDS, VPS)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування віртуального виділеного Серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої Абонентної плати) на власному фізичному Сервері *Підприємства*, а також стартове встановлення на віртуальному виділеному Сервері операційної системи та програмного забезпечення.
- **Виділений Сервер (dedicated server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування фізичного Серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої Абонентної плати), розміщення його на *Технічному майданчику Дата-центру*, а також стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення.
- **Керований виділений Сервер (managed dedicated server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування віртуального виділеного Серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої Абонентної плати) на власному фізичному Сервері *Підприємства*, а також стартове встановлення на віртуальному виділеному Сервері операційної системи та програмного забезпечення з подальшою підтримкою Серверного ПЗ та подальшим оновленням версій ПЗ адміністраторами *Дата-центру*.
- **Розміщення Серверу або Обладнання (апаратний хостинг, colocation, колокейшн, колокація)** - *Послуга*, змістом якої є встановлення *Серверу* або *Обладнання Абонента* на *Технічному майданчику Підприємства* та підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*.

Пошкодження Обладнання – пошкодження, вихід із ладу, руйнування *Серверу* або *Обладнання*, що сталося з техногенних (конструктивних, виробничих, технологічних, експлуатаційних) або природних причин.

Правила – Правила надання та отримання послуг хостингу Серверів, затверджені Директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», які визначають загальні права та обов'язки *Підприємства* та *Абонентів*, умови надання та отримання *Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів*.

Права доступу – перелік дій, які може виконувати *Контактна особа* при роботі з *Послугою, Сервером* або *Обладнанням*. Поділяються на:

- **програмний доступ** – дії з налаштування та обслуговування програмного забезпечення *Серверу* або *Обладнання*;
- **фізичний доступ** – дії з модернізації апаратної частини *Серверу* або *Обладнання* в межах *Технічного майданчику Дата-центру*;
- **вилучення Серверу або Обладнання** – право виносу *Серверу* або *Обладнання* за межі *Технічного майданчику Дата-центру*;
- **екстрене сповіщення** – право на першочергове сповіщення про стан *Послуг та/або Серверу* або *Обладнання Абонента*;
- **адміністративний доступ** – право на вирішення питань, пов'язаних з *Договірними відносинами*, наданням *Послуг* (їх перелік та об'єм), веденням документації по *Договору*.

Протокол замовлених послуг (Додаток до Договору) – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг, Додаткових сервісів та/або Додаткових платних сервісів*, що входять до певного *Паketу*, відповідно до чинних *Тарифів*.

Рахунок (для юридичних осіб – Рахунок-фактура надалі - Рахунок) – розрахунковий документ, де вказана сума платежу за *Послуги та/або Додаткові платні сервіси* згідно з чинними *Тарифами*.

Сальдо – різниця між надходженням коштів від *Абонента* і видатком коштів (нарахуванням коштів) за *Послуги та Додаткові платні сервіси*, відповідно до чинних *Тарифів* та цих Правил. **Додатне сальдо** – перевищення надходження коштів над видатком на особовому рахунку. **Від'ємне сальдо** – перевищення видатку коштів над надходженням на *Особовий рахунок*.

Сайт Дата-центру – підсистема *Білінгу*, призначена для перегляду обсягів наданих *Абоненту Послуг* та внесення змін на свій *Особовий рахунок (ОР)*.

Сервер – комп'ютер, на якому зберігаються файли веб-сайту або інші дані, що призначені для обробки запитів через Інтернет.

Система – це програмно-апаратний комплекс для забезпечення доступу до Інтернету.

Стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення – стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та стандартного програмного забезпечення, поточний перелік яких вказується на *Сайті Дата-центру*, а також налаштування мережевих параметрів для роботи в *Інтернет*.

Тарифи – документ, затверджений Директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», у якому наводиться перелік, опис, вартість *Послуг та Додаткових платних сервісів*, що надаються *Підприємством*.

Тарифний план – сукупність технічних і вартісних параметрів *Послуг*, взаємопов'язаних між собою і таких, що визначають режим роботи *Абонента*: вартість *Послуг* згідно з чинними *Тарифами*, обсяг *Трафіку*, умови надання, порядок тарифікації *Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних Сервісів*.

Телекомунікаційна мережа – комплекс технічних засобів, телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим *Обладнанням*).

Телекомунікаційна послуга - продукт діяльності *Підприємства*, спрямований на задоволення потреб *Абонентів* у сфері телекомунікацій.

Технічний майданчик – спеціально обладнане приміщення *Дата-центру*, де надається *Послуга* та в якому створені спеціальні умови для функціонування *Серверу* та *Обладнання*, а саме: необхідні кліматичні умови, безперебійне електроживлення.

Технічні роботи – комплекс заходів, що вживаються *Підприємством*, або третіми особами для забезпечення робочого стану *Дата-центру*. В залежності від періоду інформування про такі заходи, є три види робіт:

- **Планові технічні роботи** – роботи, у випадку проведення яких *Підприємство* не менше ніж за добу інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента* про дату й час проведення робіт та можливого призупинення *Послуги*;
- **Невідкладні технічні роботи** – роботи, у випадку проведення яких *Підприємство* менш ніж за добу інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента* про дату й час проведення робіт та можливого призупинення *Послуги*;
- **Аварійні технічні роботи** – роботи, про проведення яких *Підприємство* по факту інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента* про дату й час призупинення надання *Послуги*.

Технічні умови – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів *Дата-центру*, які необхідні для технічної можливості надання *Послуги Абоненту*.

Трафік – обсяг інформації, що пройшов через порт, до якого підключений *Сервер* або *Обладнання Абонента*, надане йому в користування. Трафік вимірюється в байтах (кілобайтах, мегабайтах, Гігабайтах).

Угода про розірвання Договору – документ, який підтверджує факт та визначає дату розірвання *Договору та/або Протоколу замовлених послуг*.

Штатне підключення до Послуги - роботи з первинного підключення до *Послуг*, до яких належать:

При розміщенні *Серверу Абонента*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Серверу* до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*;
- складання та підписання *Акту прийому-передачі Обладнання*, в якому фіксується конфігурація та характеристики *Серверу Абонента*;
- надання мережевих параметрів для роботи в *Інтернеті*.

При розміщенні *Обладнання Абонента*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Обладнання* до мережі безперебійного електроживлення;
- складання та підписання *Акту прийому-передачі Обладнання*, в якому фіксується конфігурація та характеристики *Обладнання Абонента*.

При наданні *Послуги виділеного Серверу*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Серверу* до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*;
- за бажанням *Абонента* *Стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення*;
- надання мережевих параметрів для роботи в *Інтернеті*;
- надання адміністративного доступу (root-доступ) на фізичному *Сервері*.

При наданні *Послуги керований Сервер*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Серверу* до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*;
- стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та програмного забезпечення;
- надання мережевих параметрів для роботи в *Інтернеті*;
- подальше оновлення операційної системи та програмного забезпечення адміністраторами *дата-центру*.

При наданні *Послуги віртуального виділеного Серверу*:

- виділення віртуального *Серверу* на фізичному *Сервері Підприємства*;
- стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та програмного забезпечення;
- надання адміністративного доступу (root-доступ) на віртуальному *Сервері*.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

Для підключення до *Послуги* необхідне виконання всіх наведених нище *Технічних умов*:

1.1. *Клієнт* може отримувати *Послуги* на умовах *Тарифних планів Підприємства*, що передбачають надання *Серверу* в користування або *Клієнт* надає свій *Сервер* для забезпечення виконання *Договору*.

1.2. *Сервер* або *Обладнання Клієнта* повинні мати стандартні мережеві порти (100BASE-TX, 1000BASE-T) та стандартні роз'єми живлення (IEC 320 C14), або мати перехідники на стандартні. За виконання таких умов *Підприємство* підключає *Обладнання* власними кабелями живлення та мережевими кабелями.

1.3. *Сервер* може бути будь-якої конфігурації:

- у корпусі типу Rackmount, що монтується в стандартну 19-дюймову стійку, висотою не більше 222мм (5 юнітів) та глибиною не більше 700мм;
- у корпусах типів Desktop, FlexATX, MicroATX, MiniTower, MiddleTower розміром не більше 222x444x550мм.

1.4. *Обладнання* має бути висотою 1 юніт (44,4 міліметра) та глибиною до 310 міліметрів.

1.5. *Сервери* та *Обладнання* більших розмірів приймаються за окремою домовленістю, а їх розміщення оплачується згідно чинним *Тарифам*.

2. СФЕРА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

2.1. *Підприємство* надає *Послуги* тільки *Абонентам*.

3. ПОРЯДОК ПЕРВИННОГО ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

3.1. *Клієнт* може подати заявку на підключення до *Послуги* будь-яким з нижчевказаних способів:

- на Сайті *Дата-центру*: **www.dc.volia.com**;
- за телефоном (**+38 044 501-63-98**, **+38 044 585-08-58** або іншими телефонами, вказаними на рекламних носіях);
- електронною поштою (**sales@dc.volia.com**).

Після надходження від *Клієнта* замовлення на підключення до *Послуги*, *Підприємство* визначає наявність *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*.

3.2. За відсутності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*, *Підприємство* інформує *Клієнта* про необхідні оперативні-технічні заходи, які можуть бути здійснені *Клієнтом*.

3.3. За наявності *Технічних умов* підключення, *Підприємство*:

- узгоджує з *Клієнтом* конфігурацію *Серверу*, якщо *Клієнту* необхідно *Сервер* нестандартної конфігурації.
- узгоджує з *Клієнтом* *Тарифний план*, на який *Клієнт* підключається.
- формує Рахунок на сплату *Клієнтом* *Абонентної плати* в розмірі вартості обраного (обраних) *Тарифного плану*, *Додаткових платних сервісів*.
- узгоджує з *Клієнтом* дату і час підключення до *Послуги*.

3.4. Підключення до *Послуги* проводиться уповноваженими особами *Підприємства* відповідно до умов *Договору* та за наявності підтвердження сплати всіх *Рахунків*, наведених у п. 3.3. Для фізичних осіб - копії документа, що посвідчує особу та місце її реєстрації, копії ідентифікаційного коду¹. Підключення до *Послуги Клієнта* - суб'єкта господарювання за наявності копій установчих та інших документів, визначених *Договором*.

3.5. *Акт прийому-передачі Обладнання* складається при встановленні *Серверу* та/або *Обладнання Абонента* на *Технічному майданчику Дата-центру*.

3.6. Матеріали (кабель живлення, мережевий кабель) *Підприємства*, використані під час підключення до *Послуги*, надаються *Абоненту* в користування на весь час дії *Договору*.

4. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. *Послуги хостингу Серверів* полягають у забезпеченні *Підприємством* необхідних умов для функціонування *Серверу* та *Обладнання*, а саме необхідних кліматичних умов, безперебійного електричного живлення та доступу до мережі *Інтернет*, а також стандартного пакету *Додаткових сервісів* та обсягу трафіку, згідно з обраним *Абонентом* *Тарифним планом*.

4.2. Якість *обслуговування* регламентується згідно Розділу 13 цих *Правил*.

4.3. Надання *Послуги* в повному обсязі гарантується за наявності грошових коштів на *Особовому*

¹ Законом України N 320/94-ВР надано дозвіл не використовувати ідентифікаційний номер особи, яка через свої релігійні або інші переконання відмовилася від прийняття ідентифікаційного номера. У паспорті зазначеної особи робиться відмітка про наявність у неї права здійснювати будь-які платежі без ідентифікаційного номера.

рахунку Абонента, а також у випадках, обумовлених окремими угодами.

4.4. Абонент може мати декілька Послуг, на кожну з яких оформлюється окремий Додаток до Договору (Протоколу замовлених послуг). На кожний Сервер та/або Обладнання Абонента, що розміщується на Технічному майданчику Підприємства, складається окремий Акт прийому-передачі Обладнання, який є невід'ємною частиною Договору.

4.5. Тарифний план в поточному календарному місяці Абонент може змінити лише один раз і тільки за наявності коштів на ОР. При зміні Тарифного плану підписується Додаток до Договору (Протоколу замовлених послуг).

4.6. Абонент, підписавши Договір та надавши відомості про себе, надає Підприємству право зберігати, упорядковувати, використовувати інформацію, отриману під час укладання Договору, та дані про Послуги, які одержав Абонент (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше). Абонент погоджується з тим, що вказана в Договорі інформація про Абонента, Послуги, які він отримав, інша інформація, необхідна для якісного обслуговування Абонента, може бути використана Підприємством, у тому числі шляхом передачі інформації третім особам, для ведення цими особами обліку Абонентів, обліку Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів, наданих Абоненту, обліку розрахунків з Абонентом, для здійснення цими особами розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів, телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, для ведення цими особами претензійно-позовної роботи з Абонентами, які мають заборгованість за надані Послуги та Додаткові платні сервіси. Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у цьому пункті.

4.7. Під час підключення Абонента до Послуги Підприємство надає Абоненту мережеві налаштування, які необхідні для роботи Серверу, а саме: перелік ip-адрес, маска мережі, адреса шлюзу, адреси dns-серверів. За запитом Абонента йому надаються логін, пароль та адреса для доступу на Сервер резервного збереження даних;

4.8. Підприємство видає Абоненту Логін і Пароль, а також адресу доступу до Сайту Дата-центру для перегляду Особового рахунку Абонента та статистики спожитого Трафіку.

4.9. Зміна і повторне надання Паролів:

4.9.1. Зміна паролю до Сайту Дата-центру для перегляду ОР здійснюється Абонентом самостійно через сайт www.dc.volia.com, Пароль відправляється тільки на Контактну електронну адресу (адресу).

4.9.2. Повторне надання Паролю до Сайту Дата-центру для перегляду ОР здійснюється Абонентом самостійно через сайт www.dc.volia.com або в офісі Дата-центру після надання Абонентом:

- для фізичних осіб – письмової заяви при наявності паспорту та копії Договору;
- для суб'єктів господарювання - офіційного листа на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою.

4.9.3. Не допускається зміна Пароля за телефоном або електронною поштою.

4.10. Офіційні повідомлення Підприємства для Абонентів здійснюються шляхом розсилки електронною поштою на Контактну електронну адресу (адресу) Абонента, а також шляхом розміщення їх на сайті www.dc.volia.com. Підписуючи Договір, Абонент дає свою згоду на отримання такої інформації на свою Контактну електронну адресу (адресу). Офіційні повідомлення можуть носити адміністративний, рекламний, інформаційний та інший характер.

4.11. У разі Пошкодження Обладнання Підприємства або Абонента Підприємство повідомляє Абонентів електронною поштою на Контактну електронну адресу (адресу) Абонента про таке Пошкодження та про строки його усунення, а також про час можливого призупинення надання Послуг у разі, якщо такого призупинення неможливо уникнути.

4.12. Абоненту надається можливість:

- вибирати один із запропонованих Підприємством Тарифних планів;
- змінювати Пароль до Сайту Дата-центру;
- використовувати Додаткові сервіси, що надаються до обраного Тарифного плану.

4.13. Абонент має право замовити Додаткові сервіси або відмовитися від них. Замовлення Додаткових платних сервісів здійснюється на підставі запиту Абонента до Служби продажів через офіс Дата-центру, факс (+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58) або електронною поштою за адресою (sales@dc.volia.com).

4.14. Заяви, на підставі яких вносяться зміни на ОР Абонента, підлягають реєстрації.

4.15. Активація Додаткових платних сервісів здійснюється тільки за наявності коштів на ОР Абонента в сумі, достатній для оплати Додаткових платних сервісів, що замовляються, і оплати отримання Послуг до кінця розрахункового періоду.

4.16. Замовлені Послуги та Додаткові платні сервіси стають доступними Абоненту протягом **3 (трьох) робочих днів** після отримання оплати від Абонента.

4.17. У випадку, якщо призупинення надання Послуги триває довше **1 (одного) календарного місяця** (у разі невиконання умов Договору), Підприємство має право розірвати Договір в односторонньому порядку. А в разі розміщення Серверу Абонента вимагати відшкодування збитків, що

понесло *Підприємство* з утримання *Серверу* на *Технічному майданчику*.

4.18. У разі розірвання *Договору* та погашення заборгованості *Абонент* має право скопіювати інформацію, що зберігалась на наданому *Підприємством Сервері*. Якщо *Сервер* вже відключений, то *Абонент* самостійно приїздить на *Технічний майданчик Дата-центру* та самостійно переписує інформацію на власні носії протягом **1 (одного) календарного місяця** з моменту відключення *Серверу*.

4.19. У разі розірвання *Договору* та погашення заборгованості *Абонент* має право самостійно знищити інформацію, що зберігалась на *Сервері*, наданому *Підприємством*. Якщо на момент розірвання *Договору Сервер* вже відключений, то *Абонент* зобов'язаний письмово повідомити про таке своє бажання та в визначений час приїхати на *Технічний майданчик Дата-центру* та самостійно знищити дані протягом **1 (одного) місяця** з моменту відключення *Серверу*.

5. ПРАВИЛА ДОСТУПУ ДО ОБЛАДНАННЯ

5.1. Доступ до *Серверу* або *Обладнання Абонента* надається лише *Контактним особам*. Присутність сторонніх осіб заборонена.

5.2. Перелік *Контактних осіб* визначається *Абонентом*:

- **фізичною особою** - шляхом особистого оформлення *Заяви на контактних осіб*;
- **суб'єктом господарювання** – шляхом оформлення офіційної письмової *Заяви на контактних осіб*, що оформлюється на фірмовому бланку за підписом уповноваженої особи *Абонента* та скріплюється його печаткою.

Повноваження *Контактної особи* (осіб) або їх зміна оформлюється новою *Заявою на контактних осіб*. *Підприємство* бере на себе відповідальність за організацію обмеженого режиму доступу до *Технічного майданчику Підприємства*.

5.3. *Відвідувачі* офісу *Дата-центру* та *Технічного майданчику* зобов'язані поводитися згідно норм та правил суспільної моралі.

5.4. *Контактні особи*, визначені *Абонентом*, мають різні права щодо доступу до *Серверу* або *Обладнання*:

- якщо *Сервер* або *Обладнання* надається *Підприємством* - програмний доступ, екстрене сповіщення, адміністративний доступ;
- якщо *Сервер* або *Обладнання* належить *Абоненту* - програмний доступ, фізичний доступ, право на вилучення *Серверу* або *Обладнання*, екстрене сповіщення та адміністративний доступ.

5.5. Доступ до *Серверу* або *Обладнання* можливий цілодобово:

- без попереднього оповіщення доступ можливий лише з **9:00 до 20:00** в робочі дні.
- з **20:00 до 9:00** у робочі та цілодобово у вихідні дні доступ можливий з попереднім оповіщенням електронною поштою (**support@dc.volia.com**) або телефоном (**+38 044 285-27-16, +38 044 585-33-51**) Служби технічної підтримки *Дата-центру* не менш ніж за годину до приїзду на *Технічний майданчик*.

5.6. Підключення до *Серверу* зовнішніх пристроїв та носіїв інформації можливе лише у визначеному порядку. За необхідності інформація записується співробітником *Дата-центру* на носії *Абонента*, які були передані у визначеному порядку. Чисті носії, які належать *Дата-центру*, для запису інформації *Абонентам* не надаються.

5.7. У випадку необхідності фізичного доступу або вилучення *Серверу* або *Обладнання*, яке належить *Абоненту*, *Контактна особа Абонента* повинна мати права на такі дії або мати при собі офіційний Лист на фірмовому бланку, за підписом уповноваженої особи *Абонента* та скріплений його печаткою, або Довіреність, в якому(якій) зазначено, на які дії відносно *Серверу* та/або *Обладнання* має право представник *Абонента* (або заяву *Абонента* - фізичної особи та ксерокопію паспорта *Абонента*) та документ, що засвідчує контактну особу (паспорт, права водія та інше).

5.8. Всі дії щодо зміни конфігурації *Серверу*, *Обладнання* або дії з їх вилучення з *Технічного майданчику Підприємства* оформлюють відповідним *Актом прийому-передачі Обладнання*, де вказують дату, операцію, назву *Обладнання*, кількість, ПІБ представника *Абонента* згідно *Заяви на контактних осіб*, ПІБ представника *Підприємства*, їх підписи, що завіряються печаткою *Підприємства* та *Абонента* (для суб'єктів господарювання).

5.9. У разі наявності будь-якої заборгованості *Абонента* перед *Підприємством* останнє має право притримання *Серверу* та/або *Обладнання Абонента* до повного погашення боргу. У випадку непогашення заборгованості протягом 6 (шести) місяців з дня отримання *Абонентом* повідомлення про притримання *Підприємство* залишає за собою право продажу на публічних торгах *Обладнання* з метою погашення заборгованості.

5.10. Заборонено вносити до *Технічного майданчика* сторонні предмети або заходити у верхньому одязі.

5.11. Фото-, відеозйомка та аудіозапис можлива(ий) тільки за попереднім погодженням з *Підприємством*.

5.12. Працівник *Дата-центру* має право відмовити *Абонентіві* у відвідуванні *Технічного майданчика*.

5.13. Працівник *Дата-центру* або Служби безпеки *Підприємства* мають право вимагати від відвідувача залишити офіс *Дата-центру* у випадку порушення ним п. 5.3, п. 5.10, п. 5.11.

6. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ

6.1. У разі відсутності коштів на *Особовому рахунку Абонента* за *Послуги* та *Додаткові платні сервіси*, *Підприємство* має право призупинити надання *Послуг Абонентів*.

6.2. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуг* на час здійснення *Планових технічних робіт* або *Невідкладних технічних робіт*, сумарний час проведення таких робіт не повинен перевищувати **7 (семи) годин** на місяць.

6.3. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги та Додаткових платних сервісів Абонентів* та/або розірвати з ним договірні відносини у випадках, якщо *Абонент*:

- поширив інформацію, що ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;
- порушив договірні зобов'язання, ці *Правила, Норми користування Мережею* (Додаток № 1 до цих *Правил*);
- навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такої шкоди;
- здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
- у разі встановлення факту чи спроби нанесення *Абонентом* пошкоджень базовому *Обладнанню* або програмному забезпеченню *Підприємства*, або користувачам мережі *Інтернет* (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМУ та ін.).

6.4. У разі надходження скарг про порушення *Норм користування мережею Підприємства* має право припинити або обмежити надання *Послуг Абоненту* на термін **не менше однієї доби** після повідомлення *Абонента* електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адресу)*.

6.5. *Підприємство* залишає за собою право негайно призупинити надання *Послуг Абонентів* та/або ініціювати розірвання *Договору* у випадку систематичного порушення *Абонентом* п. 6.3. та п. 6.4 цих *Правил*.

6.6. *Підприємство* має право призупинити або обмежити надання *Послуги та Додаткових платних сервісів Абонентів* згідно норм чинного законодавства України.

6.7. *Абонент* також має право подати письмову заяву на призупинення надання *Послуги* (крім послуги *Керований виділений сервер*) до *Підприємства* через офіс *Дата-центру*, факсом, поштою. Мінімальний термін призупинення надання *Послуги* становить **7 (сім) днів, максимальний – 30 (тридцять) днів**. Відновлення надання *Послуг* відбувається, після закінчення терміну призупинення надання *Послуг*, а також за відсутністю заборгованості на *ОР Абонента*. *Абонент* повідомляється на *Контактну електронну адресу (адресу)* про відновлення надання *Послуги*.

7. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОР

7.1. На підставі оформленого *Договору Підприємство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абоненту* персональний *Особовий рахунок (ОР)*, ідентифікатор якого унікальний (*Логін*). Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня. Облік ведеться з точністю до другого десяткового знаку.

7.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів*. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Підприємства* матимуть перевагу над іншими даними.

7.3. На *ОР Абонента* ведеться облік наданих *Підприємством Послуг і Додаткових платних сервісів* (як у одиницях їх вимірювання, так і у вартісному вираженні), а також усіх платежів *Абонента*.

7.4. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації). Під час розрахунків вартості *Трафіку* застосовуються такі співвідношення:

1 000 байт = 1 кілобайт, 1 000 кілобайт = 1 мегабайт, 1 000 мегабайт = 1 гігабайт - згідно Міжнародної системи одиниць (SI)

7.5. Облік обсягів *Трафіку Абонента* здійснюється *Білінгом* на підставі даних, що знімаються з мережевого *Обладнання Підприємства кожні 15 (п'ятнадцять) хвилин*. Ці обсяги відображаються на *Особовому рахунку Абонента* у режимі On-line, оновлення даних відбувається **кожні 15 (п'ятнадцять) хвилин**.

7.6. Облік споживання *Додаткових платних сервісів* здійснюється *Білінгом* на підставі *Додатків до Договору (Протоколу замовлених послуг), зареєстрованих Заяв Абонентів*. Усі ці обсяги відображаються на *Особових рахунках Абонентів* щодобово.

7.7. *Трафік* вважається прийнятим (відправленим), якщо він зафіксований мережевим *Обладнанням Підприємства*. *Підприємство* не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого *Трафіку* до *Абонента* (адресата), якщо це зумовлене незалежними від *Підприємства* причинами, зокрема, недостатньою пропускною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*, транзитним провайдером.

7.8. У межах лімітів *Трафіку*, які встановлюються для кожного *Тарифного плану, Трафік* тарифікується за умовами такого *Тарифного плану*. *Трафік*, який перевищив встановлений для

Тарифного плану ліміт, враховується і тарифікується окремо за напрямками, згідно чинних Тарифів.

7.9. Якщо за умовами Тарифного плану Абонент отримує фіксовану кількість Трафіку, то Підприємство застосовує певні обмеження для уникнення перевищення ліміту Трафіку.

7.10. Абонентна плата нараховується на ОР Абонента щодоби. Розмір Абонентної плати, що нараховується на ОР Абонента, корегується виходячи з реальної кількості днів, що пройшли з моменту підключення Абонента до кінця місяця за умови, що ліміт Трафіку (для кожного напрямку окремо, у випадку якщо це передбачено Тарифним планом), виділений пропорційно кількості днів, що залишилися, не був перевищений. Так, якщо Абонент реально підключився до Послуги J-го числа, то за цей місяць на його ОР будуть нараховані кошти A_M у розмірі:

$$A_M = (A_T / M) \times (M - (J-1)), \text{ де}$$

A_M – Сума коштів за місяць, в якому Абонент підключився, яка буде списана з ОР;

A_T – Абонентна плата згідно з вибраним Абонентом Тарифним планом за цілий місяць;

M – Кількість днів у місяці, в якому Абонента підключили;

J – Порядковий номер дня місяця підключення Абонента.

Ця формула також застосовується для обчислення ліміту трафіку (змішаного і за кожним напрямком).

7.11. Невикористаний Трафік у межах ліміту на наступний місяць не переноситься.

7.12. Якщо підключення Абонента відбулося не першого числа місяця, то різниця між оплаченою Абонентом сумою і сумою нарахувань за даний місяць враховується при сплаті за Послугу в наступному місяці.

8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ ТА ДОДАТКОВІ ПЛАТНІ СЕРВІСИ

8.1. Оплата за Послуги, Додаткові платні сервіси здійснюється відповідно до Тарифів, чинних у розрахунковому періоді. Абонент зобов'язаний здійснювати оплату Тарифного плану, Додаткових платних сервісів до **15 (п'ятнадцятого) числа**, шляхом оплати через установи банків на рахунок Підприємства або через інтерактивні системи електронних платежів, які представлені на сайті **www.dc.volia.com**. Усі платежі від Абонентів приймаються тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до Підприємства, вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

8.2. Абонент здійснює оплату Послуги, Додаткових платних сервісів згідно Рахунку на умовах 100% передплати за поточний місяць, а також оплату Трафіку, який перевищив встановлений для Тарифного плану ліміт у минулому періоді.

8.3. Оплата Абонентної плати і поповнення Особового Рахунку Абонента:

8.3.1. Усі Рахунки відправляються Абонентам на Контактну електронну адресу (адреси) Абонента з **1 (першого) до 5 (п'ятого) числа місяця** та доставляються, за бажанням Абонента, за допомогою Укрпошти до **10 (десятого) числа поточного місяця**.

8.3.2. У випадку неотримання Рахунку у зазначений в п. 8.3.1 термін Абонент зобов'язаний повідомити про це Службу продажів Дата-центру за телефоном (**+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58**) або електронною поштою (**sales@dc.volia.com**).

8.3.3. За необхідності Абонент може сформувати Рахунок самостійно, використовуючи Сайт Дата-центру або одержати повторно Рахунок в офісі Дата-центру (м. Київ, вул. Кіквідзе, 1/2 або м. Київ, вул. Сім'ї Сосніних, 13Б, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», Дата-центр), факсом або на Контактну електронну адресу (адреси).

8.3.4. Підтвердити оплату Рахунку Абонент може в офісі Дата-центру, за телефоном (**+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58**), електронною поштою (**sales@dc.volia.com**) або факсом (**+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58**).

8.4. Платежі за Додаткові платні сервіси здійснюються:

- Абонентами – фізичними особами через банківські установи на розрахунковий рахунок, вказаний у платіжному документі, та/або через інтерактивні системи електронних платежів, які представлені на сайті **www.dc.volia.com**;
- Абонентами – суб'єктами господарювання за безготівковим перерахуванням на поточний рахунок Підприємства.

8.4. Оплачуючи Послугу з використанням бланків банківських установ, Абонент зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер свого Договору та період, за який здійснюється оплата.

8.5. Якщо оплата Рахунку, виставленого Абоненту в поточному місяці, не надійшла, **7 (сьомого) та 12 (дванадцятого) числа місяця** на Контактну електронну адресу (адреси) Абонента надсилається Рахунок та повідомлення про необхідність його оплати.

8.6. Якщо оплата Рахунку, виставленого Абоненту в поточному місяці, не надійшла в строк згідно п.8.1., або Абонент не підтвердив факт оплати Рахунку, **17 (сімнадцятого) числа поточного місяця** (або на другий робочий день після 17 числа, якщо 17 число є неробочим або вихідним днем), на Контактну електронну адресу (адреси) Абонента надсилається попередження про призупинення надання Послуг за несплату. Якщо протягом **3 (трьох) годин** після відправлення повідомлення Абонент не підтвердив оплату Послуг, Підприємство має право призупинити надання Послуг Абоненту згідно п.6.1.

8.7. Абонент зобов'язаний стежити за станом свого ОР, регулярно читати вміст Контактної електронної адреси (адрес), вказаної Абонентом в Договорі та/або в Заяві на контактних осіб,

своєчасно сплачувати *Рахунки*, за необхідності надавати підтвердження оплати і не допускати появи від'ємного сальдо на своєму *ОП*. Його стан *Абонент* може контролювати, використовуючи *Сайт Дата-центру*, отримуючи повідомлення про його стан, що доставляються електронною поштою або шляхом звернення до Служби продажів *Дата-центру* за телефоном (+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58) або по електронній пошті (sales@dc.volia.com).

8.8. Припинення надання *Послуги* і розірвання *Договору* не звільняють *Абонента* від сплати за надані раніше *Послуги* та *Додаткові платні сервіси*. *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити надані *Послуги* і *Додаткові платні сервіси* за весь період дії *Договору*.

8.9. Якщо на момент розірвання *Договору* на *ОП Абонента* є залишок невикористаних коштів, то:

- Для **фізичних осіб** - на підставі письмової заяви з *Контактної електронної адреси (адрес)*, факсу або письмової заяви, засвідченої особистим підписом *Абонента*, такий залишок *Абонент* може отримати в касі *Підприємства* за адресою: м. Київ, вул. Райдужна, 27, але тільки після підтвердження від *Підприємства* наявності необхідної кількості коштів в касі.
- Для **суб'єктів господарювання** – на підставі офіційної письмової заяви на бланку організації з підписом керівника, завіреною печаткою, такий залишок може бути перераховано на розрахунковий рахунок *Абонента* протягом **7 (семи) робочих днів** з моменту отримання *Підприємством* такої заяви від *Абонента*.

8.10. При наданні *Послуг* та *Додаткових платних сервісів* *Абонент* та *Підприємство* укладають відповідні *Акти приймання-передачі* наданих послуг (лише для суб'єктів господарювання), які оформлюються *Підприємством*.

8.11. *Акт приймання-передачі* наданих разових *Послуг* (реєстрація блоку IP-адрес, реєстрація автономної системи та інш.) складається *Абонентом* та *Підприємством* після надання таких *Послуг*.

8.12. *Акти приймання-передачі* наданих послуг складаються щомісяця та висилаються *Абоненту* (листом або кур'єром) **до 10 (десятого) числа місяця**, наступного за розрахунковим.

8.13. У разі незгоди *Абонента* прийняти *Акт приймання-передачі* наданих послуг, *Абонент* **до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця**, наступного за розрахунковим, направляє *Підприємству* мотивовану відмову (рекомендованим листом або кур'єром).

8.14. Відсутність мотивованої відмови, вважається, що *Акт приймання-передачі* наданих послуг прийнятий *Абонентом*, а *Послуги* та/або *Додаткові платні сервіси* надані належним чином, і *Абонент* не має будь-яких претензій до *Підприємства* та не є підставою для припинення надання *Послуг* та/або *Додаткових платних сервісів*.

9. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

9.1. Інформація про порядок надання *Послуг*, *Додаткових платних сервісів* і чинні *Тарифи* розміщена на сайті www.dc.volia.com.

9.2. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій *Абонент* може звернутися:

- телефоном (+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58) до *Дата-центру*;
- безпосередньо в офіс *Дата-центру* (*Дата-центр*, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», вул. Кіквідзе, 1/2, м. Київ або вул. Сім'ї Сосніних, 13Б, м. Київ);
- поштою (*Дата-центр*, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», вул. Кіквідзе 1/2, м. Київ, 01103);
- факсом (+38 044 501-63-98, +38 044 585-08-58);
- електронною поштою (sales@dc.volia.com).

9.3. У випадку звернення до *Підприємства* за допомогою телефону *Абонент* погоджується із тим, що телефонна розмова може буде записана з метою контролю якості обслуговування *Абонента*.

9.4. З питань надання *Додаткових платних сервісів*, виставлення *Рахунків* і консультацій щодо *Правил* надання *Послуг* *Абонент* може звернутися в Службу продажів *Дата-центру* електронною поштою з *Контактної електронної адреси (адрес)*. Звернення обробляється в день надходження або в наступний робочий день за умови наявності в листі даних для ідентифікації *Абонента*: *Логін*, номер *Договору*, ПІБ. Служба продажів *Дата-центру* може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це *Абонента*) залежно від його складності.

9.5. Заяви *Абонентів*, пов'язані з достроковим відновленням надання *Послуги*, відмовою від користування *Послужою* (у разі розірвання договірних відносин) або замовлення нових *Послуг* (*Додаткових платних сервісів*), виконуються *Підприємством* тільки за наявності паспорта і абонентського примірника *Договору* (для **фізичних осіб**) та за наявності оформленої на фірмовому бланку заяви, підписаної керівником і завіреної печаткою (для **суб'єктів господарювання**).

9.6. Усі звернення *Абонентів*, які можуть передбачати зміни в оплаті *Послуг* та *Додаткових платних сервісів*, згідно з *Тарифами*, *Підприємство* розглядає:

9.6.1. За наявності звернення *Абонента* до Служби продажів *Дата-центру* з *Контактної електронної адреси (адрес)*, письмової заяви, завіреної особистим підписом *Абонента*. До таких дій належать:

- зміна Паролів доступу;
- повторна видача *Паролю*;
- реєстрація доменного імені;

- призупинення надання *Послуги*;
 - відновлення надання *Послуги*;
 - детальний журнал по трафіку за певний період.
- 9.6.2.** За наявності підписаного *Підприємством* та *Абонентом* відповідного *Протоколу замовлених послуг* або *Угоди про розірвання Договору*. До таких дій належать:

- відмова від *Послуги*;
- замовлення *Додаткових платних сервісів*;
- відмова від *Додаткових платних сервісів*.

9.7. Для виконання перерахованих у п. 9.5 дій, працівники Служби продажів *Дата-центру* можуть запитати додаткову інформацію для ідентифікації *Абонента*.

9.8. Розгляд звернень *Абонентів* до *Підприємства* здійснюється відповідно до чинного законодавства.

Служби Підприємства та графік їх роботи:

Служби Дата-центру:	Телефон, факс, e-mail, адреси	Години роботи
Продажів	Тел: (+38 044) 501-63-98, (+38 044) 585-08-58 Ел. пошта: sales@dc.volia.com Skype: dc-volia-sales Адреси: м. Київ, вул. Кіквідзе, 1/2 та м. Київ, вул. Сім'ї Сосніних, 13Б	Пн–Пт. з 9:00 до 20:00 (без обідньої перерви) Сб. з 11:00 до 17:00 (без обідньої перерви)
Технічної підтримки	Тел: (+38 044) 285-27-16, (+38 044) 585-33-51 Ел. пошта: support@dc.volia.com Skype: dc1-volia-support, dc2-volia-support Адреси: м. Київ, вул. Кіквідзе, 1/2 та м. Київ, вул. Сім'ї Сосніних, 13Б	Пн-Нд цілодобова підтримка (без обідньої перерви)

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І БЕЗПЕКА

10.1. *Підприємство* проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації *Абонента*. Доступ працівників *Підприємства* до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення *Послуги* або у випадках пред'явлення претензій з боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента*, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів *Інтернет* з метою шахрайства та ін.

10.2. Технічну можливість доступу до отриманої і відправленої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники *Підприємства*. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення інформації, призначеної *Абоненту* або вихідної від нього.

10.3. Інформація про *Абонента* та про *Послуги*, що він отримав, може надаватись у випадках і в порядку, визначених законом.

11. ВІДНОВЛЕННЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ

11.1. Відновлення підключення *Абонента* до *Послуги* після відключення його через причину, вказану в п. 6.1 *Правил* можливе тільки протягом одного календарного місяця з моменту призупинення надання *Послуг та/або Додаткових платних сервісів*. *Підприємство* здійснює такі дії після того, як *Абонент* сплатив заборгованість за надану *Послугу* і *Додаткові платні сервіси*, сплатив вартість підключення, якщо це передбачають чинні *Тарифи*, і здійснив оплату у розмірі вартості *Передплати* на *Тарифний план*. *Підприємство* гарантує відновлення надання *Послуги* протягом **24 (двадцяти чотирьох) годин** після надходження до Служби продажів *Дата-центру* підтвердження здійснення *Абонентом* усіх вказаних оплат.

11.2. З метою визначення обставин прецеденту, наведеного в п. 6.3 *Правил* (ступінь причетності *Абонента*, наявності (відсутності) злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* може провести службове розслідування. Рішення про відновлення надання *Послуги* після призупинення її з причин, вказаних в п. 6.3 *Правил*, *Підприємство* приймає тільки після припинення даних дій з боку *Абонента* і одержання результатів службового розслідування.

12. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

12.1. *Підприємство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб *Паролі Абонента* не стали відомі третім особам.

12.2. *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів* від третіх осіб.

12.3. *Абонент* несе відповідальність за розміщення або розповсюдження порнографічних матеріалів та будь-яких матеріалів сексуального і еротичного характеру, закликів до расизму та насильства, а також посилення на інші ресурси, які містять подібні матеріали відповідно до чинного законодавства.

12.4. *Підприємство* не несе відповідальності за збереження *Паролів Абонента* і не відшкодовує збитки *Абонента*, заподіяні йому в результаті використання *Паролів Абонента* третіми особами у випадку недбалого зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*.

12.5. Підприємство не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності. А також не несе відповідальності за якість функціонування сегментів мережі *Інтернет*, що не є власністю Підприємства.

12.6. Підприємство не несе відповідальності за якість *Послуги* у разі несправності *Обладнання*, що належить *Абоненту*.

12.7. Всю відповідальність і ризики з використання інформаційних ресурсів *Інтернет* несе *Абонент*. Підприємство не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Підприємства), що поставляються чи надаються за допомогою *Інтернет*, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали *Абоненти* чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів *Інтернету* чи неможливості їх використання.

12.8. Підприємство не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого *Обладнання Абонента*, спричинені мережевими атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, який встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Підприємство. Підприємство в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності *Серверу*. Підприємство виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.

12.9. Підприємство не несе відповідальності за збитки будь-якого роду, понесені *Абонентом* або третьою стороною в ході використання *Абонентом Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів*. Підприємство не відповідає за зміст інформації, розміщеної, зміненої та видаленої *Абонентом* на *Сервері*. Всі майнові претензії третіх осіб з приводу порушення їх прав та інтересів, що охороняються законом, при використанні *Абонентом Послуг* будуть врегульовані *Абонентом* від власного імені та за власний рахунок. У разі, якщо внаслідок задоволення таких претензій Підприємству будуть завдані збитки, *Абонент* зобов'язаний відшкодувати їх у повному обсязі.

12.10. Підприємство не несе майнової відповідальності перед *Абонентом* за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання *Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів* унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь-яких третіх осіб в роботу *Телекомунікаційної мережі*, зміни кон'юнктури ринків, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання *Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Підприємства тощо.

13. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВАННЯ

Якість обслуговування охоплює наступний набір параметрів, які гарантують рівень сервісу:

13.1. Інфраструктура.

13.1.1. Інфраструктура включає систему клімат-контролю, системи електроживлення, систему пожежогасіння та мережеве *Обладнання* (маршрутизатори, комутатори). Але не включає блоки живлення абонентських *Серверів*, мережеві карти та програмне забезпечення на *Сервері Абонента*.

13.1.2. *Технічні майданчики Дата-центру* укомплектовані відповідною кількістю джерел безперебійного живлення, необхідних для роботи всіх *Серверів та Обладнання Абонентів*.

13.1.3. На *Технічних майданчиках Дата-центру* підтримується відповідний мікроклімат, а саме - температура повітря складає від **20 (двадцяти) до 24 (двадцяти чотирьох)** градусів Цельсія, відносна вологість повітря складає від **30 (тридцяти) до 55 (п'ятдесяти п'яти)** відсотків.

13.1.4. Підприємство самостійно класифікує види простоїв, а саме:

- **простій мережі** - інтервал часу, в якому окремо взятий *Сервер Абонента* (група *Серверів Абонента*) не може передавати та/або отримувати дані з вини Підприємства;
- **простій систем клімат-контролю** - інтервал часу, в якому *Сервер та/або Обладнання Абонента* буде недоступне через відсутність належних кліматичних умов для його функціонування;
- **простій систем електроживлення** - інтервал часу, в якому *Сервер та/або Обладнання Абонента* буде недоступне через відсутність електроживлення.

13.1.5. Час простоїв вимірюється з моменту фіксації виникнення проблеми працівниками *Дата-центру* до моменту, коли проблема була усунена.

13.1.6. Підприємство буде докладати всіх зусиль для забезпечення безперебійної роботи інфраструктури.

13.2. Обладнання.

13.2.1. Підприємство гарантує функціонування всіх апаратних компонентів, а також заміну будь-якого компоненту фізичного *Серверу*, що надається в користування, без яких-небудь матеріальних витрат для *Абонента*.

13.2.2. Компоненти фізичного *Серверу*, що надається в користування, визначаються як:

- процесор (-ри);
- оперативна пам'ять;

- жорсткий диск (-ки);
 - материнська плата;
 - мережева карта (-ти), мережевий кабель;
 - блок (-ки) живлення, кабель живлення;
 - інші апаратні компоненти *Серверу*, які визначають конфігурацію *Серверу*, що надається в користування, згідно умов *Договору* про надання послуг хостингу *Серверів*.
- 13.2.3.** Заміна *Обладнання* починається з моменту звернення *Абонента* до *Підприємства*. Заміна компонентів *Серверу* гарантується у термін **до 3 (трьох) робочих днів**. Ця гарантія не розповсюджується на час, необхідний для відновлення RAID масиву та перезавантаження операційних систем і додатків.
- 13.3.** Підтримка, обробка заявок, час реагування на запити:
- 13.3.1.** *Підприємство* гарантує наявність кваліфікованої цілодобової технічної підтримки, надання консультацій і технічної допомоги *Абонентові* в рамках *Послуг* згідно умов *Договору*.
- 13.3.2.** *Підприємство* буде докладати всі зусилля щоб час обробки заявок і час реагування на запити Службою технічної підтримки (цілодобово) та Службою продажів (в робочий час, згідно п. 9.8.) *Дата-центру* складав **1 (одну) годину**. *Підприємство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності.
- 13.4.** Доступ, безпека і конфіденційність
- 13.4.1.** *Підприємство* гарантує, що *Контактні особи*, вказані в *Заяві на контактних осіб*, як особи з відповідними *Правами доступу*, матимуть фізичний доступ до *Серверів* та *Обладнання Абонента*, розміщених на *Технічних майданчиках Дата-центру* **24 (двадцять чотири) години на добу, 7 (сім) днів на тиждень**.
- 13.4.2.** *Підприємство* гарантує, що *Технічні майданчики*, на яких розміщуються *Сервери* та *Обладнання Абонента*, охороняються і знаходяться під сигналізацією, ведеться відео спостереження та реєстрація відвідувачів *Технічних майданчиків*.
- 13.4.3.** *Підприємство* та його персонал не розголошують інформацію про розміщення *Серверів* та *Обладнання Абонента* на *Технічних майданчиках Дата-центру* (крім випадків, коли має місце прямий дозвіл *Абонента* про використання даної інформації в інформаційних матеріалах та/або рекламі *Дата-центру* та випадків, передбачених чинним законодавством України), і будь-яку іншу інформацію про *Абонента*, види його ділової діяльності або плани, які можуть бути конфіденційні.
- 13.5.** Розмір та виплата компенсацій.
- 13.5.1.** Нарахування компенсації проводиться:
- у разі не усунення протягом **15 (п'ятнадцяти) хвилин** з моменту фіксації працівниками *Дата-центру* виникнення проблеми, яка унеможливила доступ *Абонента* до *Послуги* з вини *Підприємства*, *Підприємство* вводить компенсацію у розмірі добової *Абонентної плати*, але не більше ніж один раз на добу.
 - нарахування компенсації проводиться один раз на місяць в період виставлення *Рахунків* згідно п.8.3.2. *Рахунок* на сплату *Послуг* за поточний місяць виставляється з урахуванням розміру компенсації за попередній місяць.
- 13.5.2.** Компенсація не нараховується у разі:
- якщо час відсутності доступу *Абонента* до *Послуги* з вини *Підприємства* склав **менш ніж 15 (п'ятнадцять) хвилин**;
 - проведення *Планових технічних робіт* та *Невідкладних технічних робіт*;
 - некоректної роботи програмного забезпечення, встановленого *Абонентом*;
 - некоректної роботи *Сервера* та/або *Обладнання Абонента*;
 - дій або бездіяльності *Абонента* та/або *Контактних осіб Абонента*;
 - дій третіх осіб, спрямованих на завдання шкоди *Серверу* та/або *Обладнанню Абонента* шляхом мережевих атак та/або несанкціонованого доступу;
 - настання обставин непереборної сили згідно п. 12.10.

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

14.1. Ці *Правила* регулюють взаємовідносини між *Абонентом (Клієнтом)* та *Підприємством* у процесі підключення до *Послуг*, надання та отримання обраних *Абонентом Послуг, Додаткових платних сервісів* та *Додаткових сервісів*, визначають процедуру розірвання договірних відносин. *Абонент*, підписавши *Договір*, засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими *Правилами* та отримувати *Послуги* та *Додаткові платні сервіси* на умовах цих *Правил*, засвідчує свою згоду на можливу зміну *Підприємством* під час дії договірних відносин *Тарифів* на *Послуги* та *Додаткові платні сервіси*.

14.2. *Підприємство* має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуг, Додаткових платних сервісів*), запроваджувати, змінювати, скасовувати *Тарифні плани*, запроваджувати тимчасові акційні *Тарифні плани*, які поширюються на певні *Послуги* та/або певну категорію *Абонентів*. *Абоненти* інформуються **за 14 (чотирнадцять) днів** до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії, на сайті **www.dc.volia.com**.

Додатково *Підприємство* може поінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента*, розсиланням відповідного повідомлення, розміщення інформації в офісі *Дата-центру*.

14.3. *Абонент* або *Підприємство* мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в *Договорі*, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати *Договір*, укладений у формі єдиного документа, за умови повідомлення один одного не пізніше, ніж **за 30 (тридцять) днів** до дати розірвання договору. У випадку порушення *Абонентом* договірних відносин з *Підприємством* (у тому числі цих *Правил*), чинного законодавства, припинення надання *Послуг* здійснюється без попереднього повідомлення *Абонента*.

14.4. *Абонент* повідомляє *Підприємство* про розірвання *Договору* шляхом звернення до *Підприємства*:

- **Фізична особа** - подає письмову заяву через офіси *Дата-центру*, факсом або поштою, а також електронним листом з *Контактної електронної адреси (адрес)*;
- **Суб'єкт господарювання** - подає письмову заяву на бланку організації, підписану керівником та завірену печаткою. Заява надається *Підприємству* через офіси *Дата-центру*, факсом або поштою.

Заява повинна містити інформацію про номер, дату підписання *Договору*. *Договір* вважається розірваним з дати підписання *Підприємством* та *Абонентом* *Угоди про розірвання Договору*.

14.5. *Клієнт* повинен ознайомитися з цими *Правилами* до підписання *Договору*. Текст *Правил* *Клієнт* може отримати в офісі *Дата-центру*, а також ознайомитися з його змістом на сайті **www.dc.volia.com**. У разі необхідності роз'яснення положень цих *Правил*, умов та правил користування *Послугами*, *Додатковими платними сервісами* та *Обладнанням* *Клієнт* до підписання *Договору* має звернутися за роз'ясненнями до офісу *Дата-центру* *Підприємства*.

ДОДАТОК №1



НОРМИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій. Це об'єднання децентралізоване, і єдиної загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування мережею Інтернет не встановлено. Існують, проте, загальноприйняті норми роботи в мережі Інтернет, спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача мережі не заважала роботі інших користувачів. Фундаментальне положення цих норм таке: правила користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет визначають власники цих ресурсів, і лише вони (тут і далі словом "ресурс" позначається будь-яка сукупність програмних і апаратних засобів, що становлять у тому або іншому значенні єдине ціле; ресурсом мережі Інтернет можуть вважатися, наприклад, поштова скринька, персональний комп'ютер, віртуальний або фізичний сервер, локальна обчислювальна мережа, канал зв'язку і т. д.).

Цей документ є одним з можливих формальних описів загальноприйнятих норм мережевої взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступних з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма користувачами. Такі або аналогічні норми застосовуються стосовно всіх доступних мережевих ресурсів, коли правила, встановлені власниками цих ресурсів самостійно заздалегідь невідомі.

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережевих норм, оскільки їх порушення спричиняє серйозні ускладнення роботи в Мережі, як технічні, так і обумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювати положення законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережеві нормативи, що склалися в міжнародному мережевому співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

Автори документа сподіваються, що дана формалізація загальноприйнятих норм буде корисною як адміністраторам мереж під час розробки правил доступу для користувачів, так і кінцевим користувачам Мережі для уникнення конфліктних ситуацій у повсякденній роботі. Крім того, даний документ допоможе визначити, якої поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережевої взаємодії і в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації. Тому мережеве співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/незапитуваної інформації (спаму). Зокрема, є неприпустимими:

1.1. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (включаючи служби негайної доставки повідомлень, такі як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувач.

1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може служити підставою для залучення адреси до якого-небудь списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через веб-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати повинна виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками даної адреси).

1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно покинути список розсилки без будь-яких ускладнень. При цьому власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.

1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.

1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):

- електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
- листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;
- розсилка повідомлень, що містять прохання переслати дане повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);

- використання безособових ("ролевих") адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.
- 1.6.** Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.
- 1.7.** Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами даної конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами даної конференції.
- 1.8.** Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволені правилами даної конференції або таке розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами конференції.
- 1.9.** Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
- 1.10.** Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, веб-сторінок і т. д.) у якості контактних координат під час здійснення будь-якої з вищеописаних дій незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії.
- 1.11.** Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки спаму (spam support service), зокрема:
- цілеспрямоване сканування вмісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;
 - розповсюдження програмного забезпечення для розсилки спаму;
 - створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, включених в таку базу даних, явно виразили свою згоду на внесення адрес у цю конкретну базу даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК

Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережеских атак і мережевого злому і участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема заборонені:

- 2.1.** Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
- 2.2.** Дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами даного інформаційного ресурсу. Під несанкціонованим доступом розуміється будь-який доступ способом, відмінним від ресурсу, що передбачався власником.
- 2.3.** Передача комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.
- 2.4.** Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1 і 2.2 цього документа.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

3.4. Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу Мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів в точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими для виконання всіма користувачами цих ресурсів. Правила повинні бути легкодоступними, написаними з урахуванням різного рівня підготовки користувачів.

3.5. Правила використання ресурсу, встановлені власником, не повинні порушувати права власників інших ресурсів або приводити до зловживань відносно інших ресурсів.

Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.

3.6. У випадку якщо правила, встановлені власником ресурсу, суперечать тим або іншим пунктам цього документа, щодо цього ресурсу застосовуються правила, встановлені власником, якщо це не спричиняє порушення щодо інших ресурсів.

3.7. У випадку якщо власником групи ресурсів явно встановлені правила тільки для частини ресурсів, для інших застосовуються правила, сформульовані в цьому документі.

4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

Значна частина ресурсів Мережі не вимагає ідентифікації користувача і допускає анонімне використання. Проте у деяких випадках від користувача вимагається надати інформацію, що ідентифікує

його і використовувані ним засоби доступу до Мережі. При цьому користувач не повинен:

- 4.1. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.
- 4.2. Фальсифікувати свою IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, під час передавання даних в Мережу.
- 4.3. Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.
- 4.4. Недбало ставитися до конфіденційності власних ідентифікаційних реквізитів (зокрема, паролів та інших кодів авторизованого доступу), що може призвести до використання тих або інших ресурсів третіми особами від імені даного користувача (із приховуванням, таким чином, справжнього джерела дій).

5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

5.1. Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережевих ресурсів, що належать користувачу, третіми особами. У зв'язку з цим користувач повинен вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, яка перешкоджала б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а за виявлення випадків такого використання – вживати оперативних заходів з їхнього припинення.

5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережевих ресурсів є:

- відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
- загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
- засоби, що дозволяють третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери і т. п.);
- загальнодоступні широкомовні адреси локальних мереж, які дозволяють проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;
- електронні списки розсилки з недостатньою надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
- web-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.