

Договор № 190418-04

предоставления услуг виртуального хостинга

(Бишкек)

19 Апрель, 2018

Общество с Ограниченной Ответственностью «Хостер КГ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Ершова Сергея Владимировича, действующего на основании Устава и лицензии ГАС при ПКР № 14-1091-КР, с одной стороны, и «Абонент»

Кызыл-Кийский горнотехнический колледж им. Т. Кулатова

действующий на основании Устава в лице

Ураимова Мурата

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 - дисковое пространство для размещения web-сайтов, почтовых ящиков и иной информации Абонента (далее по тексту - 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 пересмагивать 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) 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), 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

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. 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 Приложению № 1

2.3.3. Исполнитель обеспечивает постоянное круглосуточное обслуживание 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 обнаружения 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 информации, относящейся к изменениям в Договоре и Приложениях к нему, предоставляемых в 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)

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 соответствие 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 предоставленных 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 условие по продлению срока Договора применяется во всех последующих случаях продления срока Договора

4.3. Договор может быть прекращен любой из Сторон с предварительным предварительным письменным извещением другой Стороны, либо в случае наступления объективных обстоятельств непреодолимой силы, указанных в разделе 7 настоящего Договора. В 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 взаимный расчет с даты последнего акта сверки

4.4. Договор может быть прекращен любой из Сторон с предварительным предварительным письменным извещением другой Стороны, либо в случае наступления объективных обстоятельств непреодолимой силы, указанных в разделе 7 настоящего Договора. В 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 взаимный расчет с даты последнего акта сверки

4.5. Договор может быть прекращен любой из Сторон с предварительным предварительным письменным извещением другой Стороны, либо в случае наступления объективных обстоятельств непреодолимой силы, указанных в разделе 7 настоящего Договора. В 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 взаимный расчет с даты последнего акта сверки

5. Ответственность сторон

5.1. Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков предоставления Услуг, за нарушение конфиденциальности информации Абонента, за нарушение сроков оказания технической поддержки

5.2. При нарушении в обязанности Исполнителя по вине Исполнителя, Исполнитель имеет право на компенсацию в виде предоставления ему времени пользования Web-системой в двукратном размере относительно времени, в течение которого был допущен проступок

5.3. Размер ответственности Исполнителя ограничен исключительной предельной суммой, указанной на сайте Исполнителя, в разделе 10 настоящего Договора

Споры

Споры по настоящему договору разрешаются сторонами путем переговоров. В случае не достижения согласия, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, каждая из сторон обязана не позднее 20 (двадцати) дней с даты получения претензии направить ответ по существу претензии. Датой предъявления претензии считается дата получения претензии. Датой предъявления претензии считается дата отправки претензии в письменной форме. Отказ от претензии должен быть мотивирован и в письменной форме. Претензия считается принятой в случае 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.

Форс-мажор
Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору (за исключением просрочки в платеже) по причине обстоятельства 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 предвидеть или предотвратить, либо невозможно предвидеть, но невозможно предотвратить. Указанные обстоятельства устанавливаются наличием общезвестных фактов, публикаций в средствах массовой информации и иными способами, не нуждающимися в специальных средствах доказывания.

Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие обстоятельства непреодолимой силы, незамедлительно извещает об этом другую сторону.

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

9.2 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 в виде Приложений, являющихся 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, надписанием подписанным Договором, Приложениями, изменений и дополнений к нему, посредством вышеуказанных источников связи. Документы, переданные посредством 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 доказательств 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. 405 ГК Кыргызской Республики, является акцептом Исполнителя, Уплата сумм ответственности осуществляется Исполнителем в течение 15 дней с момента получения уведомления Исполнителя Абонентом на счет или в кассу Исполнителя, согласно ст. 409 ГК Кыргызской Республики, является акцептом Абонента. Согласно ст. 401 ГК Кыргызской Республики выполнение вышеуказанных условий является фактом заключения 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 Кг» (Hoster.kg)
Кыргызская Республика, 720000, г. Бишкек
ул. Малдыбаева д. 6 кв. 7
р/с 1090820151800157
в Филиале ОАО «Оптим Банк» в г. Бишкек № 1
БИК 109008
ИНН 02R02200710132
Код ГНИ Первомайского района 04
Тел: +996 312 986133, 464943
e-mail: info@hoster.kg
Web www.hoster.kg
Генеральный директор
ОсОО «Хостер Кг»

«АБОНЕНТ»
Ф.И.О.: Ураимов Мурат
Организация: Кызыл-Кийский горнотехнический колледж им. Т. Кулатова
ИНН: 00408199510021
КОД УГНС: 631
Наименование УГНС: г. Кызыл-Кия
Наименование банка: Кызыл-Кийский ОСАО «Айыл-Банк»
БИК: 440001
Расчетный счет: 4409041103000795
Адрес: г. Кызыл-Кий, ул. Школьная 12
Телефон: +996 3657 50144 +996 3657 54154
E-mail: kurguz1971@mail.ru
Домен: kurguz.kg

E-mail Технического представителя абонента: bs.webstudio@gmail.com

Ураимов Мурат

С. В. Ершов

Ураимов Мурат

Техническая поддержка Web-системы

Исполнитель обеспечивает резервное копирование и архивное хранение файлов Web-системы, баз данных в течение 72 часов с момента создания резервной копии, создание копий приводится 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, 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 хранения 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 log-файлов.

6. Не допускается пиковое использование процессами одного пользователя (адресанта) 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/сгон, 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 - 128Mb;
- максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 32;
- 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 системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

10. Программно-аппаратное обеспечение, используемое Исполнителем, является обязательным 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 не равнозначные модели, изменение оператора связи, предоставляющего Интернет-доступ к сети Internet не позднее чем за 2 недели до вступления в силу указанных изменений. Извещения осуществляются путем отправки сообщений 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 течение которого 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 в настоящем договоре 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 на серверах 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 передаточных данных Исполнителя с оператором сети Internet, предоставляющим Интернет-транспортные услуги по передаче данных и доступу к телекоммуникационным 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

Генеральный Директор ООО «Хостер КГ» (Hoster KG)

М.П.

С.В.Ершов

АБОНЕНТ



УР-140

Правила предоставления услуг

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора. 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 под-держиваемой 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 по-чты.

5.4. фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, исполь-зуемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

5.5. рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения лю-бого типа;

5.6. направлять сообщения с бинарными файлами в телеконфе-ренции, не предназначенные для обмена такими файлами;

5.7. использовать ресурсы web-системы для предоставления сер-висов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редирикетов, баннерообменная сеть и т.д.);

5.8. устанавливать на сервера программное обеспечение, не имеющее прямого отношения к виртуальному хостингу (например, прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы, серверы мгновенных сообщений и т.п.), а также любое программное обеспе-чение, функционирование которого затрагивает интересы других Абонентов.

5.9. осуществлять массовую рассылку сообщений как с серверов Исполнителя, так и с любых других серверов посредством элек-тронной 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, по-лученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рас-сылка, допускается только при условии наличия надлежащей техни-ческой 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 (еди-ничной или регулярной) по инициативе третьих лиц (те лиц, не яв-ляющихся 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 ре-сурсам Исполнителя и к другим системам, доступным через сеть Интернет. Под несанкционированным доступом понимается лю-бой доступ способом, отличным от предполагавшегося вла-дельцем ресурса;

5.11. осуществление действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на сеть, компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающими минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элемен-тов;

5.12. использовать Услуги для распространения и передачи пор-нографических материалов;

5.13. публиковать либо иным способом распространять сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, и каким либо образом затрагивают честь и достоинство физиче-ских 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 матери-алы, в нарушение авторских прав, размещать файлы в формате MP3, аудио, видео без согласования с авторами произведений;

5.16. размещать схемы обмана, средства, для взлома программ-ного обеспечения, утилиты перенаправления трафика, распро-странять программное обеспечение для рассылки спама, базы данных адресов электронной почты, публиковать предложения по услугам рассылки спама.

Приведенный перечень неправомерных действий Абонента не является окончательным. Любое действие Абонента, не преду-смотренное 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.

В случае нарушения перечисленных Условий Исполнитель вправе прекратить предоставление услуг и расторгнуть Договор на обслуживание в одностороннем порядке в соответствии с При-ложением №3 к Договору.

Для возобновления предоставления Услуг Абоненту необходимо внести на расчетный счет Исполнителя очередную предоплату, в соответствии с Прейскурантом цен (Приложение №2).

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 слу-чае для возобновления предоставления Услуг Абоненту необходимо вновь зарегистрироваться и заключить новый Договор на предоставление Услуг.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

АБОНЕНТ:

Генеральный директор ОсОО «Хостер КГ» (Hoster KG)

М.П.

С.В. Ершов

М.П.

Ураинов Т.

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 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 в кодировке windows-1251 или utf-8, в формате определенном 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 нашем 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.
11. В случае претензий по выполнению заявок клиент может обращаться с жалобами к руководству компании по e-mail director@hoster.kg. Ответ на претензии должен быть предоставлен в сроки, оговоренные в п. 6.3 Договора

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

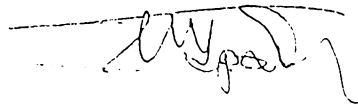
Генеральный директор ОсОО «Хостер КГ» (Hoster.kg)

М.П.

С.В.Ершов

М.П.

АБОНЕНТ:

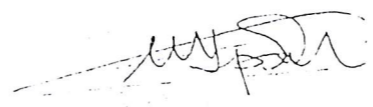


Ураимов М.У.

Акт Выполненных работ

Настоящий Акт составлен ОсОО «Хостер Кв» в лице Генерального директора Ершова С.В., именуемого в дальнейшем Исполнитель,
и Абонент Кызыл-Кийский горнотехнический колледж им. Т. Кулатова Исполнитель выполнил свои обязательства по
и техническим представителем Абонента от 19 апреля, 2018 г. Исполнитель выполнил свои обязательства по
и тем, что согласно договора № 190418-04 от 19 апреля, 2018 г. Исполнитель выполнил свои обязательства по
предоставлению дискового пространства для размещения сайтов почтовых ящиков и иной информации Абонента согласно выбранного тарифного плана
(Приложение №2) и тем, что согласно договора № 190418-04 от 19 апреля, 2018 г. Исполнитель выполнил свои обязательства по
Выделенное дисковое пространство соответствует параметрам, указанным в тарифном плане, все настройки (замена сайта, его редактирование, добавление
информации и т.д.) работают исправно. Исполнитель выполнил свои обязательства по предоставлению дискового пространства для размещения сайтов почтовых ящиков и иной информации Абонента согласно выбранного тарифного плана
Акт составлен в присутствии Абонента, с участием его технического представителя, претензий к выполненным Исполнителем работам не имеют
Абонент и технический представитель с условиями договора ознакомлены.

АБОНЕНТ:



Ураимов М.Т.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор ОсОО «Хостер Кв» (Hoster kv)
С.В.Ершов

М.П.

ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ АБОНЕНТА

Исполнитель
Исполнитель