

Регламент надання послуги хостингу

Регламент надання послуг хостингу та доменів

§1 Визначення

ihostmi.com з зареєстрованим офісом у Олександрії за адресою: проспект Соборний 102/106, 2800 Олександрія, внесений до Реєстру підприємців, надалі іменований «ihostmi.com» або «Підрядник», в особі уповноваженого представника ihostmi.com – Кравченко Д. В. (Директор);

Замовник - суб'єкт господарювання, юридична особа або організаційна одиниця, яка придбала послугу хостингу у Виконавця;

Послуга хостингу - надається Виконавцем і полягає в наданні Клієнту ресурсів ІТ-інфраструктури Виконавця з метою розміщення та зберігання даних на ній даних. Основна послуга та запуск додаткових послуг, обраних Замовником, невід'ємно пов'язаних з наданням цих ресурсів, відповідно до їх специфікації, розміщеної на сайті Виконавця за адресою <https://ihostmi.com>;

Додаткова послуга - обрана Замовником послуга, невід'ємно пов'язана з Основною послугою. Додаткові послуги можуть включати: про надання Замовнику додаткових облікових записів електронної пошти, передачу даних, збільшення параметрів передачі та інше. Вартість, яку несе Замовник за надання Основної послуги разом із додатковими послугами, наведена в прайс-листі на сайті Виконавця: <https://ihostmi.com/uslugidodatkowe/> ;

Дані (Дані, зібрані на сервері) - дані, які Замовник розміщує та зберігає в ІТ-інфраструктурі Виконавця, наданій йому для цієї мети;

Панель клієнта - в результаті повної реєстрації клієнт отримує доступ до головної панелі, де він може керувати сервісами, додатками або переглядати бухгалтерські документи. Панель клієнта також показує певний доступ до придбаних послуг за допомогою, наприклад: Панелі сервера. Панель клієнта надається один раз для конкретного клієнта на весь період діяльності хоча б однієї послуги.

Серверна панель - деякі придбані послуги надають доступ до додаткової серверної панелі, де ви можете безпосередньо керувати детальними налаштуваннями та функціями

певної послуги. Наприклад: для послуги хостингу це панель, яка дозволяє керувати обліковими записами електронної пошти, FTP, резервними копіями, базами даних тощо. Клієнт може мати багато серверних панелей залежно від кількості та особливостей придбаних послуг.

Transfer - обмеження трафіку від і до сервера клієнта, зазначене в специфікації даного сервісу;

Регламент - цей регламент послуг хостингу Виконавця;

Повна активація послуги - після сплати Абонентської плати Клієнт отримує повний доступ до послуги;

Абонентська плата - плата, яка сплачується Замовником за надання Виконавцем послуг хостингу на підставі документу-проформи, який надсилається Виконавцем на електронну адресу Замовника та доступний в панелі клієнта. Замовник сплачує Абонентську плату наперед за весь Період підписки;

Термін підписки - час, на який була придбана послуга хостингу. Замовник сплачує абонентську плату за Виконавця заздалегідь на підставі орієнтовного документа.

Веб-сайт Виконавця - веб-сайт, доступний за адресою <https://ihostmi.com>;

СПАМ - розсилка електронною поштою (e-mail) комерційної чи іншої інформації, яка не була замовлена адресатом;

Адміністратор даних - розпорядником персональних даних Клієнта є ihostmi.com, контакт з Адміністратором даних - office@ihostmi.com;

Сторони - Виконавець і Замовник;

З питань, що не стосуються технічного обслуговування, з Виконавцем можна зв'язатися: Через електронну пошту на адресу: office@ihostmi.com працює цілодобово.

§2 Загальні положення

1. Положення цього регламенту визначають загальні правила надання Послуг хостингу та управління доменом Виконавцем та використання цих послуг Замовником.
2. Оплата Клієнтом та Запуск послуги означає, що Клієнт ознайомився з Правилами, приймає їх положення в повному обсязі та зобов'язується їх дотримуватися.
3. Порушення Замовником положень Правил тягне наслідки, передбачені цими Правилами та загальнозастосовним законодавством.
4. Постачальник послуг не зобов'язаний навчати Замовника користуванню Послугами хостингу, Замовник зобов'язаний робити це самостійно.

5. Підприємець – Клієнт, який використовує Послуги хостингу для цілей, безпосередньо пов'язаних із його господарською або професійною діяльністю, навіть якщо він не зареєстрований.
6. Заповнюючи форму замовлення, Замовник підтверджує, що він є підприємцем і несе повну відповідальність за відповідність наданих даних фактичному стану справ.
7. Постачальник послуг не розширює параметри окремих послуг - клієнт повинен вибрати послугу, яка буде відповідати його потребам. Якщо кількість даних перевищено, клієнт може видалити деякі непотрібні дані, щоб укластися в обмеження, придбані для послуги, або придбати відповідну послугу.

§3 Інформація про обробку персональних даних

1. Замовник доручає Адміністратору даних, відповідно до ст. 28 Загального регламенту захисту даних від 27 квітня 2016 року (далі - «Регламент») персональні дані обробляються Виконавцем в обсязі, який дозволяє виконувати зобов'язання перед Замовником.
2. Адміністратор приділяє особливу увагу захисту інтересів суб'єктів даних, і зокрема забезпечує обробку зібраних ним даних відповідно до закону; зібрані для визначених законних цілей і не піддаються подальшій обробці, яка не відповідає цим цілям; фактично правильними та адекватними щодо цілей, для яких вони обробляються та зберігаються у формі, яка дозволяє ідентифікувати осіб, яких вони стосуються, не довше, ніж це необхідно для досягнення мети обробки.
3. Замовник заявляє, що погоджується на обробку персональних даних Адміністратором даних / Підрядником / відповідно до положень Закону від 27 серпня 1997 р. про захист персональних даних (тобто Законодавчий журнал 2002 р., № 101, п. 926 зі змінами) Виконавцем в обсязі, зазначеному в контактних даних (Форма замовлення, e-mail), що дозволяє виконувати зобов'язання перед Замовником.
4. Клієнт заявляє, що він був проінформований про право на перегляд та можливість внесення змін до даних, зібраних Адміністратором, персональних даних.
5. Клієнт має право заперечити проти подальшої обробки, а у разі згоди на обробку даних – відкликати її. Здійснення права на відкликання згоди не впливає на обробку, яка мала місце до моменту відкликання згоди.
6. Клієнт також має право передавати дані.
7. Дані надаються третім особам лише в межах, дозволених законом. Дані надаються компаніям, які співпрацюють, для виконання замовлення або надання послуг хостингу, таким як бухгалтерії, реєстратори доменів, інші компанії в обсязі, необхідному для надання послуг Виконавця.
8. Відповідно до політики конфіденційності, розміщеної на веб-сайті Виконавця, дані обробляються протягом терміну дії договору або надання послуги, а також після закінчення дії договору / надання послуги з метою: розгляду претензій за договірні, статистичні, виконання зобов'язань за законодавством. Ваші дані зберігатимуться протягом періоду, необхідного для надання послуг, або доки ви не заперечите. Дані

також можуть зберігатися після завершення дії договору, але лише з метою виконання юридичних зобов'язань, покладених на Адміністратора, лише протягом часу відповідно до чинних норм, і ви маєте право «бути забутим» у своєму експрес-запит.

9. Під час обробки довірених персональних даних адміністратор даних зобов'язується захищати їх шляхом загального використання відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення належного рівня безпеки, що відповідає ризику, пов'язаному з обробкою персональних даних, зазначеним у ст. 32 Положення
10. Замовник має право подати скаргу до контролюючого органу.
11. Адміністратор даних залишає за собою право включати URL-адресу та ім'я клієнта в списки клієнтів і референс-листи, як у письмовій, так і в електронній формі, в тому числі на веб-сайтах Виконавця. У разі відсутності згоди замовника він зобов'язаний повідомити про це Виконавця окремим листом.

§ 4 Управління послугами в панелі КЛІЄНТ / СЕРВЕР

1. Щоб замовити та керувати послугами, які надає ihostmi.com, Клієнт повинен створити обліковий запис у системі <https://ihostmi.com> (далі – Панель клієнта).
2. Клієнт реєструє обліковий запис, надаючи адресу електронної пошти, основні контактні дані та призначаючи надійний пароль (що містить мінімум 8 символів, включаючи: принаймні 1 велику літеру, 1 малу літеру, 1 цифру та 1 спеціальний символ).
3. Реєструючи обліковий запис у системі <https://ihostmi.com>, Клієнт отримує доступ до Панелі клієнта, яка пропонує такі можливості, як:
 1. замовлення нових послуг,
 2. огляд доступних активних послуг із можливістю дізнатися про детальні характеристики послуги, такі як, напр. використаний обсяг, перекази або адреси входу та зміни пароля тощо.
 3. доступ до переліку бухгалтерських документів
 4. доступ до системи тикетів підтримки
4. Після правильного замовлення та оплати послуги, клієнт буде проінформований в електронному вигляді про статус послуги.
5. Доступ до придбаної послуги та використання нею може відрізнятись залежно від конкретної придбаної послуги. Деталі доступу розміщені на панелі клієнта в розділі, пов'язаному з певною послугою.
6. Клієнт зобов'язаний не передавати свої дані доступу третім особам. Виконавець не несе відповідальності за наслідки надання пароля Замовником третім особам.
7. Серверна панель конкретного сервісу дає можливість керувати базами даних, зонами DNS, обліковими записами електронної пошти та іншими параметрами.
8. Клієнт має можливість створити та завантажити резервну копію всієї послуги в будь-який час. Ця опція доступна з панелі сервера.
9. У разі порушення Замовником положень цього Регламенту надання послуг, зокрема у разі використання послуг, що надаються Виконавцем, для дій, що є

протиправними, пристойними або порушують права третіх осіб, Виконавець може заблокувати надані послуги або призупинити доступ до панелі Замовника.

10. Виконавець залишає за собою право видаляти неактивні облікові записи, які не відображають активних послуг протягом встановленого відповідним законодавством періоду.
11. Створення облікового запису в системі <https://ihostmi.com> означає згоду з положеннями Правил надання послуг, розміщених на веб-сайті ihostmi.com

§ 5 ТРИВАЛІСТЬ ТА ПРИПИНЕННЯ ПОСЛУГИ

1. Договір про надання Послуг між Виконавцем і Замовником укладається на певний строк, що дорівнює періоду підписки, на який придбано Послугу, якщо інше не передбачено Правилами.
2. Послугу можна припинити:
 1. У результаті письмової (листом або електронною поштою на адресу: office@ihostmi.com) заяви Клієнта про відмову від послуги, наданої щонайменше за 14 днів до дати закінчення поточного розрахункового періоду.
 2. Через несплату Клієнтом зборів або закінчення періоду передплати та несплату за продовження передплати - з негайним набранням чинності - у випадку Клієнтів з активною послугою.
 3. Внаслідок порушення Замовником умов користування сервісом та неусунення наслідків порушення протягом 7 днів з моменту повідомлення Виконавцем про цей факт, після попереднього повідомлення та пояснення причин за 14 днів до дати закінчення поточного розрахункового періоду, або якщо порушення стосується товарів інших користувачів мережі - з негайним набранням чинності.
 4. В результаті припинення або ліквідації підприємства Замовника, який не є фізичною особою.
 5. Внаслідок дій Замовника, що спричинили істотний збиток або порушення роботи Виконавця.
3. Виконавець залишає за собою право негайно розірвати договір, якщо функціонування сервісу Замовника загрожує стабільності мережі або стабільності інших користувачів. У разі розірвання договору Виконавцем Замовник має право на повернення абонентської плати, зменшеної на використаний період підписки. Відшкодування підлягає тільки в тому випадку, якщо Клієнт безпосередньо не сприяв створенню загрози іншим Користувачам мережі.
4. Розірвання Договору не вимагає письмової форми.

§ 6 ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЛІЄНТА

1. Клієнт несе повну відповідальність за управління Сервісом, збереженими даними та контентом, а також за наслідки своїх дій.

2. Купуючи Послуги, Виконавець передає Замовнику виключне управління Послугами та не сприяє діяльності Замовника, дані, що зберігаються в Послугі, не визначає їх призначення та не перевіряє їх зміст.
3. Клієнт несе відповідальність за конфігурацію та керування придбаною послугою (налаштування облікових записів електронної пошти, налаштування DNS, управління базою даних та веб-сайтом тощо)
4. Клієнт має можливість придбати додаткові послуги, описані на <https://ihostmi.com/uslugidodatkowe>, включаючи, серед іншого: базова сервісна підтримка.
5. Клієнт відповідає за безпечний доступ до своїх послуг. Він також повинен дотримуватися принципу захисту своїх паролів і облікового запису для управління придбаними послугами від третіх осіб. Клієнт несе повну відповідальність за злом облікового запису або дії неавторизованих осіб, включаючи всі наслідки таких дій, такі як зміни, внесені без його волі та відома, втрата даних або їх поширення третіми особами.
6. Замовник зобов'язується:
 1. надання реальних персональних даних при замовленні послуги;
 2. дотримуватись положень цього Регламенту;
 3. своєчасна оплата платежів за замовлені послуги;
 4. використовувати Сервіси за призначенням;
 5. негайно повідомляти Виконавця про будь-які випадки бездіяльності або порушень у роботі Послуг;
 6. інформувати Виконавця про будь-які зміни, що впливають на виконання Послуг,
 7. негайно повідомляти Виконавця в письмовій або електронній формі про будь-які зміни контактних даних Замовника, необхідних для виставлення рахунків і поставок;
 8. співпраця з Виконавцем у разі виникнення будь-яких судових та позасудових спорів з третіми особами, які будуть пред'являти претензії до Виконавця у зв'язку з послугами, що надаються Замовнику.
7. Замовник зобов'язується забезпечити безперервне оновлення використовуваних ним систем, розміщених на інфраструктурі Виконавця, до останніх доступних версій, і визнає, що невиконання цього може призвести до некоректної роботи або навіть блокування правильної роботи служби не через Виконавець. несправність;
8. Перед оновленням системи Замовник повинен переконатися, що ця послуга хостингу відповідає вимогам системи після оновлення.
9. Забороняється надавати та розміщувати в інфраструктурі Виконавця будь-який незаконний, образливий, неправдивий або оманливий контент, що містить віруси або може спричинити перешкоди чи пошкодження комп'ютерних систем;
10. Замовник зобов'язується не перевищувати ліміт у 0,2 млн розміщених файлів і 5 тис. створених каталогів у придбаному сервісі. Необхідність завантажувати більше файлів вимагає придбання приватних послуг. У разі відсутності згоди Замовника на перехід на Приватні послуги, Виконавець залишає за собою право призупинити надання послуги відповідно до положень п. 5.3.
11. У разі необхідності придбання периферійних пристроїв, мережевих пристроїв або програмного забезпечення, необхідного для належної роботи послуги, це

зобов'язання лежить на Замовнику. Виконавець не несе відповідальності за наявність у Клієнта ліцензії з неавторизованого джерела або її відсутність. Всю відповідальність за наявність ліцензії несе Замовник.

§ 7 ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ Виконавця

1. Виконавець зобов'язаний надавати Послугу належним чином, безперервно та відповідно до положень цих правил.
2. Виконавець зобов'язаний забезпечити зі свого боку технічні умови, що дозволяють надати Замовнику придбані Послуги.
3. Виконавець зобов'язується вирішувати проблеми, пов'язані з послугою, про які повідомляє замовник.
4. Дані, розміщені Замовником в інфраструктурі Виконавця в рамках використання Сервісів, зберігаються Виконавцем протягом активного Сервісу та після його припинення відповідно до чинного законодавства. Після закінчення цього терміну дані назавжди видаляються з серверів Виконавця.
5. Виконавець несе відповідальність лише за коректну роботу та доступність придбаного сервісу – тобто www та серверів електронної пошти. Перевірити стан мережі Виконавця можна за посиланням: <https://ihostmi.com/serverstatus.php>
6. Виконавець не несе відповідальності за:
 1. відсутність безперервності в наданні послуг, спричинена діями або бездіяльністю суб'єктів та третіх осіб, у тому числі тих, які надають телекомунікаційні послуги Виконавцю,
 2. перерви в наданні послуг через форс-мажорні обставини, стихійні лиха або інші обставини, за які Виконавець не несе відповідальності відповідно до загальноприйнятого законодавства,
 3. наслідки упущень або неправильно виконаних оновлень ІТ-систем, які використовує Замовник (наприклад, веб-додатки), на інфраструктуру, надану Виконавцем,
 4. наслідки порушення положень Регламенту,
 5. наслідки неналежного використання Послуг Клієнтом або третіми особами, які діють від його імені, зокрема пов'язані з цим збої, пошкодження обладнання, пристроїв, операційної системи, програмного забезпечення, втрата або знищення зібраних і збережених даних Клієнта,
 6. наслідки доступу третіх осіб до Облікового запису Клієнта, якщо ці особи отримали цю інформацію в результаті її розголошення Клієнтом або внаслідок її недостатнього захисту,
 7. наслідки використання інформації, контенту, програмного забезпечення та іншого, завантаженого Замовником з несанкціонованого джерела, яке не є джерелом Виконавця,
 8. вигоди, втрачені клієнтом,
 9. інші події поза контролем Виконавця.
7. Відповідальність Виконавця перед Замовником обмежена еквівалентом суми, сплаченої Замовником за придбану Послугу.

§ 8 Рахунки-фактури, рахунки, платежі

1. За сплачену винагороду Виконавець на підставі документа-проформи виставляє Замовнику рахунок-фактуру з ПДВ. Рахунок-фактура з ПДВ надсилається Замовнику електронною поштою протягом 7 днів з дати підтвердження оплати Абонентської плати на банківський рахунок Виконавця, вказаний у проформі, або негайно у разі онлайн-платежів.
2. Усі документи, включаючи неоплачені рахунки-проформи та рахунки-фактури з ПДВ, доступні на панелі клієнта за адресою <https://ihostmi.com>.
3. Якщо Замовник, який використовує Послуги хостингу, не повідомляє Виконавця про те, що він відмовляється від продовження Періоду передплати, Виконавець надає Замовнику проформу електронного документа за 7 днів до закінчення періоду передплати.
4. За 7 днів до закінчення придбаної передплати клієнт отримує від системи Виконавця рахунок-проформу, який він повинен оплатити до дати закінчення поточної передплати.
5. Несвоєчасна оплата рахунку-проформи означає відмову від послуги.
6. Постачальник послуг не несе відповідальності за будь-які наслідки, що виникли внаслідок затримки або затримки внесення Абонентської плати на банківський рахунок Виконавця, спричинені третіми особами, зокрема поштовими підприємствами, банками, довіреними особами, месенджерами та іншими.
7. Відмова від служби призводить до припинення дії Угоди: панель сервера певної служби разом із усіма даними, що зберігаються на сервері, призупиняється, а потім видаляється (за що Постачальник послуг не несе відповідальності).
8. Розмір комісій, зазначених у прейскуранті, гарантується Виконавцем на день замовлення послуги. Зміна цін на послуги не поширюється на Замовників з платним періодом підписки до закінчення цього періоду.

§9 ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПРОБЛЕМИ З СЕРВІСОМ

1. Клієнт має право повідомляти про проблеми через систему сповіщень на панелі клієнтів за адресою: <https://ihostmi.com>
2. Заява може стосуватися лише придбаної послуги.
3. Якщо інше не передбачено Правилами Послуги, що надається Замовнику, Постачальник гарантує доступність Послуги на рівні 99% на рік. У разі перерв у доступності Сервісу протягом періоду платної підписки, що перевищує допустимий термін недоступності, Провайдер продовжує термін підписки Замовника на 2 дні за кожні 24 години загального часу недоступності.
4. Поки Сервіс не буде недоступний, що є основою для визначення перевищення параметра SLA, не включено:
 1. тривалість Несправності, викликаної Форс-мажорними обставинами;

2. недоступність, спричинена перервою в технічному обслуговуванні, за умови, що вона не перевищує 8 годин за раз і не трапляється більше п'яти разів протягом кожних послідовних 12 місяців використання Послуги;
3. недоступність Сервісу через ihostmi.com інші заходи у випадках, зазначених у положеннях загальнозастосовного законодавства, зокрема з міркувань оборони, державної безпеки та громадської безпеки та порядку.
5. У разі виникнення проблеми з доступом до Сервісів, що підтверджується відповідною інформацією на сторінці статусу сервісу <https://ihostmi.com/serverstatus.php> , Клієнт негайно подає Звіт в панель <https://ihostmi.com>, але не пізніше, ніж до відновлення нормального стану служби. Якщо про несправність не буде повідомлено протягом вищезазначеного періоду, Замовник втрачає всі претензії до Виконавця у зв'язку з цим, включаючи претензії щодо усунення несправності, зменшення оплати за період, у якому сталася несправність, і будь-які претензії щодо збитки.
6. Кожне сповіщення буде відправлено Клієнтом через панель <https://ihostmi.com>. Заявки по телефону та електронною поштою не розглядаються, за винятком ситуації, коли не працює панель <https://ihostmi.com> і неможливо створити нову заявку.
7. Замовник зобов'язаний включити в Заявку на надання послуг наступну інформацію:
 1. вибрати, якої послуги стосується запит (поле «пов'язана послуга»)
 2. детальний опис проблеми або збою;
 3. дані, що ідентифікують обліковий запис Користувача та послугу, до якої відноситься запит.
8. Виконавець зобов'язується в найкоротші терміни приступити до вирішення поданих Замовником звернень. У разі збою з боку Виконавця (відображається на сторінці статусу послуги Виконавця за адресою <https://ihostmi.com/serverstatus.php>), що перешкоджає використанню послуги, Виконавець приступає до її видалення негайно. Підрядник ремонтує/усуває несправність:
 1. безкоштовно - у випадку, якщо Помилка сталася з причин, пов'язаних виключно з Виконавцем, Мережею або Пристроями Виконавця, якщо вони не є результатом порушення Замовником положень правил;
 2. за плату - в інших випадках.

§ 10 Прикінцеві положення

1. Як Виконавець, так і Замовник, під час надання Послуги хостингу та додаткових послуг, зобов'язуються дотримуватися чинних правових положень у цьому питанні.
2. Якщо будь-яке положення Регламенту стосується адреси Виконавця, це слід розуміти так: ihostmi.com, проспект Соборний 102/106, 2800 Олександрія.
3. Закон, застосовний до цих Правил, є польським.
4. Будь-які суперечки вирішуються мирним шляхом, а якщо домовитися неможливо, сторони передають спір на розгляд загального суду за місцезнаходженням Виконавця.

5. У питаннях, не врегульованих цими правилами, застосовуються положення Цивільного кодексу та відповідних законів.

Чинна редакція Регламенту набирає чинності з 1 березня 2022 року та застосовується з цієї дати включно.

Revision #5

Created 22 June 2023 00:08:23 by ihostmi

Updated 27 June 2023 17:46:07 by ihostmi