

Название услуги:

# ХОСТИНГ САЙТА

## 1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги Telia предоставляет в пользование клиента общий виртуальный сервер (далее Сервер), предназначенный для размещения сайта клиента (англ. *webhosting*).

1.2. Платформа хостинга сайта позволяет клиенту настраивать адреса электронной почты своего домена, а также отправлять и получать электронные письма.

1.3. Для управления ресурсом, выделенным в пользование клиента в рамках услуги, клиент получает доступ к соответствующему интерфейсу управления, через который осуществляется настройка и администрирование услуги.

1.4. Клиент может выбрать подходящий ему пакет пользования услугой. Информация о пакетах Хостинга сайта, функциональных характеристиках и технических параметрах доступна на сайте Telia.

## 2. Доступность услуги и техническое обслуживание



2.1. Telia обеспечивает совокупную доступность услуги каждый календарный месяц в объеме 99,9% (т.е. общая максимальная длительность неполадок за один календарный месяц составляет не более 1 часа). Неполадка означает отсутствие доступа к услуге.

## 3. Создание резервных копий



3.1. Клиент обязуется с достаточной периодичностью создавать для себя резервные копии хранящихся на Сервере файлов.

3.2. Если повреждение или утрата данных вызваны действиями или бездействием клиента, восстановление данных с резервных копий через службу поддержки клиентов производится на платной основе в соответствии с прейскурантом.

## 4. Обращение в службу поддержки клиентов



4.1. Передать обращение в Telia можно следующим образом:

- ✓ частный клиент: позвонить в службу поддержки клиентов по номеру 123 или написать по адресу э-почты [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee);
- ✓ бизнес-клиент: позвонить в службу поддержки клиентов по номеру 1551 или написать по адресу электронной почты [arikliendid@telia.ee](mailto:arikliendid@telia.ee).
  - Служба поддержки клиентов принимает обращения и решает проблемы в рабочее время.
  - Обратившееся лицо обязательно должно быть доступно по телефону. При необходимости должно быть доступно и уполномоченное контактное лицо.
  - Сообщения об ошибках следует передавать по телефону, другие вопросы можно присылать по электронной почте.

## 5. Обязанности Telia



5.1. Функционал услуги ограничивается функциями, которые предоставляются административным интерфейсом.

5.2. В рамках службы Telia не администрирует ресурсы, находящиеся в пользовании

клиента, и не предоставляет услуги, которые не могут быть настроены или использованы самим клиентом через административный интерфейс.

5.3. Telia обязуется прилагать зависящие от нее разумные усилия по соблюдению конфиденциальности, безопасности и целостности вводимых на Сервер данных, а также по предотвращению доступа к соответствующим данным не уполномоченных на это лиц.

5.4. При возникновении угрозы для безопасности или стабильности сервера Telia имеет право приостановить для клиента пользование услугой хостинга сайта до тех пор, пока угроза не будет устранена. В случае изменений Telia обязуется предоставить клиенту информацию об их объемах и причинах при первой возможности, но не позднее рабочего дня, следующего за днем внесения изменений.

5.5. При утрате или нарушении по вине Telia целостности хранящихся на Сервере данных компания обязана, узнав об этом, при первой возможности уведомить клиента и в разумные сроки восстановить данные.

5.6. Telia имеет право без предупреждения удалять с Сервера программы, приложения или скрипты, которые в силу содержащихся в них ошибок ставят под угрозу работу Сервера, создают ненормальную нагрузку на него или являются нелегальными. Сбой в работе услуги, обусловленный перечисленными здесь обстоятельствами, неполадкой не считается.

5.7. При игнорировании пользователем запретов на пользование услугами, указанными в правилах ИТ-услуг, Telia имеет право немедленно приостановить для клиента доступ к пользованию услугами, заблокировав его Сервер до выяснения обстоятельств и при первой возможности разумным способом уведомив клиента об ограничении и его причинах. При повторном игнорировании запрета Telia имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор.

5.8. При возникновении угрозы безопасности или стабильности информационно-технологической среды Telia и/или других клиентов со стороны публичного интернета Telia имеет право приостановить работу Сервера клиента вплоть до ликвидации угрозы без предварительного уведомления.

## 6. Обязанности клиента



6.1. Клиент обязуется поддерживать актуальность версий установленного им программного обеспечения для обеспечения безопасности.

6.2. Клиент обязуется не загружать, не записывать, не отображать, не передавать, не вводить и не использовать иным образом на Сервере материалы или контент, не соответствующие действующим правовым актам, и несет единоличную ответственность за ущерб, причиненный Telia или третьим сторонам.

6.3. Клиенту запрещается предоставлять на Сервере услуги или использовать его для действий, которые могут рассматриваться как атака против третьих лиц (в т.ч. open DNS resolver, сканирование портов, запросы, перегружающие компьютерные сети или входящие в них устройства и т. д.).

6.4. Клиент обязуется не использовать на Сервере программы, приложения или скрипты, с помощью которых пользователи или посетители сайта клиента могут рассылать спам, угрожающие, оскорбительные или вводящие в заблуждение электронные письма.

6.5. Клиент может предоставить доступ к Серверу через административный интерфейс третьим лицам, однако ответственность перед Telia за действия третьих сторон на Сервере несет клиент. Клиент обязуется не допускать раскрытия третьим лицам имени пользователя и пароля, предоставляющих доступ к учетной записи.

6.6. Клиент обязуется обеспечить, чтобы все получившие такой доступ третьи стороны при возникновении вопросов относительно пользования Сервером связывались только с клиентом. Если указанные в этом пункте третьи стороны обращаются с вопросами к Telia, за обработку их обращений Telia вправе потребовать с клиента плату в соответствии с прейскурантом.

6.7. Клиент подтверждает и дает согласие на то, что все транзакции и операции, которые осуществляются в административном интерфейсе через предоставленную клиенту учетную запись, считаются совершенными клиентом и он несет за них полную ответственность.

6.8. Наличие и функционирование всех необходимых для оказания услуги интернет-подключений и других ресурсов обеспечивает клиент.

6.9. Если Telia не ликвидирует неполадку в течение указанного в условиях услуги срока, клиент имеет право потребовать с Telia неустойку за каждый час задержки с устранением неполадки вплоть до момента ее устранения. Размер неустойки за один час задержки составляет 1/30 ежемесячной платы за пользование услугой согласно действующему на соответствующий момент прейскуранту, при этом общая сумма неустойки не должна превышать сумму ежемесячной платы за один (1) месяц. При этом каждый начавшийся час округляется до полного часа.

6.10. Клиент несет ответственность за любое вызванное его действиями или бездействием нарушение закона или прав третьих лиц.

6.11. Если клиент нарушает любые условия договора и/или настоящих условий услуги, Telia вправе в интересах безопасности своей инфраструктуры приостановить оказание услуги клиенту и ограничить для него доступ на Сервер вне зависимости от степени и обстоятельств нарушения или от того, согласен ли клиент с оценкой нарушения со стороны Telia.

## 7. Плата за услугу



7.1. Клиент обязуется оплачивать пользование услугой в соответствии с прейскурантом.

7.2. Помимо ежемесячной платы, клиент обязуется оплачивать заказанные дополнительные услуги и обращения третьих лиц, которым он предоставил доступ к административному интерфейсу.

## 8. Применимые условия и обработка персональных данных



8.1. Помимо настоящих условий услуги, отношения сторон регулируются правилами ИТ-услуг, общими условиями и прейскурантом.

8.2. Если в рамках оказания услуги Telia имеет дело с персональными данными, Telia осуществляет их обработку как уполномоченный обработчик в соответствии с правилами ИТ-услуг. При необходимости стороны отдельно оговаривают детали обработки персональных данных.

