

# СОГЛАШЕНИЕ об уровне сервиса (ВЫДЕРЖКА)

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Запрос (Заявка)** — обращение со стороны Пользователя в адрес Провайдера, оформленное в Личном кабинете, по вопросам оказания Услуг, а также изменения параметров, снижения качества или недоступности Услуги.
- 1.2. **Время реакции** — время, выраженное в календарных часах, прошедшее с момента регистрации Запроса до момента фактического начала работ Провайдером. Фактическим началом работ Провайдера является запись представителя Провайдера о начале работ в Запросе.
- 1.3. **Панель Управления** — программное средство, представляющее собой специализированный пользовательский интерфейс для настройки и/или управления системой, службой, сервисом и др.
- 1.4. **Правообладатель** — законный владелец программного обеспечения, имеющий право распоряжения таким обеспечением.

## 2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Программно-аппаратные комплексы ПАК ИОТ и ПАК ИСОП выполняют следующие функции:
  - 2.1.1. организация и управление пулом аппаратного обеспечения, включая, но не ограничиваясь: физические серверы, сетевое оборудование, вспомогательное оборудование, специализированное оборудование;
  - 2.1.2. управление пулом программного обеспечения, включая, но не ограничиваясь: операционные системы, средства виртуализации, средства сетевого взаимодействия, средства мониторинга, средства тарификации и учета, подсистемы статистики, средства интеллектуального управления, подсистемы аналитики, другие средства и подсистемы;
  - 2.1.3. управление Вычислительными средами Пользователей, включая, но не ограничиваясь: создание Вычислительной среды с набором различных Потребительских характеристик, расширяющих потребительские свойства Вычислительных сред; организация доступа (подключения) к Вычислительной среде; обеспечение функционирования Вычислительной среды; изменение Вычислительной среды;
  - 2.1.4. учет потребляемых Вычислительной средой ресурсов и тарификация потребленных Пользователем Услуг;
  - 2.1.5. мониторинг и расширенная аналитика использования Вычислительных сред;
  - 2.1.6. решение иных задач функционирования Вычислительных сред.
- 2.2. Вычислительные среды, предоставляемые ПАК ИСОП и ПАК ИОТ, могут обладать следующими Потребительскими характеристиками (включая, но не ограничиваясь):
  - 2.2.1. фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей;
  - 2.2.2. средства виртуализации;
  - 2.2.3. средства сетевого взаимодействия, идентификации сетевых узлов, маршрутизации;
  - 2.2.4. фиксированный или динамический объем хранения данных;
  - 2.2.5. средства информационной безопасности, средства идентификации пользователей и разделения доступа, средства организации защищенных соединений (включая, но не ограничиваясь: SSL, https, SSH), средства противодействия сетевым атакам;
  - 2.2.6. программное обеспечение, и иные средства, услуги и сервисы необходимые для решения Вычислительной средой задач Пользователя.
- 2.3. Программно-аппаратные комплексы ПАК ИОТ и ПАК ИСОП и их данные размещены на территории РФ.

- 2.4. В процессе создания Вычислительных сред средствами ПАК ИОТ и ПАК ИСОП им придается конкретный перечень Потребительских характеристик, необходимый для решения возложенных задач. Состав Потребительских характеристик конкретной Вычислительной среды может быть изменен в процессе эксплуатации Вычислительной среды при наличии технической возможности.
- 2.5. Возможности Пользователя по настройке и управлению Вычислительной средой определяются типом Вычислительной среды, выбранным тарифом и техническими возможностями ПАК ИСОП или ПАК ИОТ.
- 2.6. Ежедневно, в период с 3:00 до 6:00 по Московскому времени средствами Программного продукта, производится списание средств с Лицевого счёта. Информация о списании фиксируется в разделе «Расходы» в Личном кабинете. В зависимости от типа Вычислительной среды применяются следующие виды учёта:
  - 2.6.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2 и Тип 3 - ежедневный учёт - производится списание средств за текущий день согласно условиям Тарифа.
  - 2.6.2. для Выделенных Вычислительных сред и Нестандартных Вычислительных сред (если не оговорено иное) - Учёт по периодам - в день окончания оплаченного периода производится списание средств за следующий учётный период согласно условиям Тарифа.
  - 2.6.3. для Облачных вычислительных сред, а также Вычислительных сред с подключенной Услугой "Кибер Бэкап (ex-Acronis)" - Учёт по факту (статистике) потребления услуг - производится списание средств за ресурсы, потребленные Вычислительной средой за предыдущий день.
- 2.7. Если не оговорено иное, при невозможности списания денежных средств с Лицевого счета за пользование Услугой ее оказание автоматически приостанавливается, и Пользователю направляется соответствующее уведомление. В период приостановки Услуга оплачивается согласно условиям соответствующего Тарифа. В случае отсутствия оплаты Услуги, по истечении срока приостановки, Провайдер имеет право удалить Услугу без возможности восстановления. Длительность приостановки Услуги зависит определяется Тарифом и составляет, в частности:
  - 2.7.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2 и Тип 3, облачная вычислительная среда - 7 дней;
  - 2.7.2. для Выделенных вычислительных сред - 3 дня;
- 2.8. Для доступа к Вычислительным средам и использования функциональных возможностей ПАК ИСОП или ПАК ИОТ, в состав каждой предоставляемой Пользователю Вычислительной среды включена простая неисключительная лицензия на использование Программного продукта.
- 2.9. Отдельные элементы ПАК ИСОП и ПАК ИОТ, а также комплексы в целом, могут находиться на различных этапах жизненного цикла программного обеспечения (разработка, тестирование, опытная эксплуатация, промышленная эксплуатация) без ухудшения потребительских качеств оказываемых Услуг.

### **3. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ**

- 3.1. Доступность инфраструктуры Провайдера обеспечивается по схеме: 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением периода проведения профилактических или ремонтных работ. Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году).
- 3.2. Доступность Услуг гарантируется на уровне не менее 99,90% в месяц.
- 3.3. Период недоступности Услуг рассчитывается с момента регистрации Пользователем соответствующей Заявки. Длительность периода недоступности Услуги округляется до большего целого количества минут. В случае если период недоступности Услуги приходится на полночь между концом и началом месяца, то период недоступности Услуги полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть периода недоступности Услуги.
- 3.4. Провайдер имеет право, после предварительного уведомления Пользователя, проводить профилактические работы в отношении Вычислительных сред Пользователя. Время профилактических работ не может превышать 100 (Ста) минут в календарный месяц.
- 3.5. Компенсация за нарушение качества оказания Услуги производится исключительно в случае, если доказана вина Провайдера. Размер компенсации рассчитывается пропорционально доле абонентской платы за период простоя. Размер компенсации ограничен 100% начислений по Услуге за календарный месяц, в котором допущено нарушение качества оказания Услуги. Компенсация предоставляется путем зачисления рассчитанной суммы на Лицевой счет Пользователя.

- 3.6. Компенсация за нарушение качества оказания Услуги предоставляется в месяце, следующем за месяцем, в котором произошло нарушение качества оказания Услуги, при наличии Заявки от Пользователя с требованием о такой компенсации.
- 3.7. Не подлежат компенсации:
- 3.7.1. периоды недоступности Услуги в течение тестового периода пользования Услугой;
  - 3.7.2. периоды недоступности, вызванные профилактическими работами Провайдера;
  - 3.7.3. периоды недоступности Услуги, вызванные действиями Пользователя, повлекшие за собой недоступность Услуги;
  - 3.7.4. периоды приостановки оказания Услуги, а также факты прекращения оказания Услуги, удаления Услуги или расторжение Договора, вызванные нарушением Пользователем положений настоящего Договора;
  - 3.7.5. полная или частичная невозможность выполнения каких-либо действий с Вычислительной средой через Панель управления, Личный кабинет, по API, а также с использованием иных инструментов управления, при сохранении доступности самой Вычислительной среды;
  - 3.7.6. периоды недоступности Услуги, связанные со сбоями вне зоны ответственности Провайдера, включая (но не ограничиваясь): сетевыми атаками (DDoS, SYN, типа «mail bomb» и др.), ошибками в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет.
- 3.8. В случае возникновения споров об исчислении периода недоступности для такой компенсации средства и методики измерений Провайдера считаются основными доказательствами.

## **4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД**

### **4.5. Облачная вычислительная среда**

- 4.5.1. Вычислительная среда представляет собой Услугу специализированного доступа Пользователя к ПАК ИСОП или ПАК ИОТ, в котором Пользователь может создавать произвольное количество виртуальных серверов и/или сервисов, объединять виртуальные серверы в виртуальные сети и создавать полнофункциональную ИТ-инфраструктуру для своих нужд.
- 4.5.2. Вычислительная среда изолирована от Вычислительных сред других Пользователей и полностью выделена Пользователю, включая вычислительные мощности, пространство для хранения данных.
- 4.5.3. Вычислительная среда обеспечивает изоляцию виртуальных серверов Пользователя от физического оборудования, на котором исполняются виртуальные сервера Пользователя.
- 4.5.4. Вычислительная среда позволяет использовать на виртуальных серверах ОС по выбору Пользователя.
- 4.5.5. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; службы и сервисы (в т.ч.: сетевые сервисы, сервисы для хранения и обработки данных); фиксированный или динамический объем вычислительных ресурсов; фиксированный или динамический объем хранения данных; постоянное подключение к сети Интернет.
- 4.5.6. Облачная вычислительная среда может быть использована для:
  - 4.5.6.1. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для размещения сложных, взаимосвязанных сервисов и ИТ инфраструктур, в т.ч. интеллектуальных;
  - 4.5.6.2. размещения различных приложений для «интернета вещей» и осуществления обработки данных, поступающих от ИОТ-устройств и/или ИОТ-приложений, обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов для ИОТ-приложений, ИОТ-устройств;
  - 4.5.6.3. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для обработки больших данных (big data);
  - 4.5.6.4. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для обеспечения функционирования широкого спектра служб и сервисов, включая: сервера приложений, веб сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и др.;
  - 4.5.6.5. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для осуществления нагруженных вычислений и размещения нагруженных сервисов;
  - 4.5.6.6. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.
- 4.5.7. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Пользователем.

- 4.5.8. Минимальная единица оплаты ресурса - 1 час. Длительность периода использования ресурса округляется до большего целого количества часов.
- 4.5.9. Пользователь может осуществлять управление содержанием Услуги посредством:
  - 4.5.9.1. Личного кабинета;
  - 4.5.9.2. Панели управления;
  - 4.5.9.3. Специализированного ПО, обращающегося к вычислительной среде по API.
- 4.5.10. Канал связи, которым Вычислительная среда Пользователя подключена к сети Интернет, разделяется между всеми виртуальными серверами Пользователя, запущенными в Вычислительной среде.
- 4.5.11. Полная стоимость Услуги за отчетный месяц определяется в соответствии с объемом фактически потреблённых Пользователем ресурсов, установленных на основании данных Личного кабинета;

## **5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, РАСШИРЯЮЩИХ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД**

### **5.5. Услуга подключения к Вычислительной среде программного обеспечения третьих лиц**

- 5.5.1. По Запросу Пользователя и при наличии технической возможности в состав Вычислительной среды Пользователя средствами ПАК ИСОП и/или ПАК ИОТ могут быть включены Потребительские характеристики, обеспечивающие подключение, функционирование и управление программным обеспечением третьих лиц. Перед началом использования указанного программного обеспечения Пользователь обязан принять условия лицензионных соглашений соответствующих Правообладателей.
- 5.5.2. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что:
  - 5.5.2.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуги;
  - 5.5.2.2. программы для ЭВМ не являются отказоустойчивыми;
  - 5.5.2.3. программы для ЭВМ не предназначены для использования в ситуациях, в которых сбой программы для ЭВМ может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде.
- 5.5.3. Пользователь даёт своё согласие на раскрытие сведений о его наименовании и реквизитах (в отношении юридических лиц) или персональных данных (в отношении физических лиц) Правообладателю и/или его аффилированным лицам.
- 5.5.4. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуги.
- 5.5.5. Привязка каждой Услуги к используемым Пользователем ресурсам определяется условиями лицензирования конкретного ПО. Количество Услуг, необходимых для заказа, определяется характеристиками используемых Пользователем Вычислительных сред, количеством пользователей ПО и другими определенными Правообладателем условиями.
- 5.5.6. Провайдер вправе, исключительно в целях контроля соблюдения Пользователем лицензионных соглашений на программное обеспечение, предоставляемое Провайдером, осуществлять доступ к Вычислительной среде Пользователя. Пользователю запрещается препятствовать или блокировать указанный доступ Провайдера, включая (но не ограничиваясь): отключать или изменять учетные записи Провайдера, пароли, права доступа, SSH-ключи учетных записей; отключать и/или изменять параметры работы (запуска) установленного Провайдером программного обеспечения. Для реализации указанного права Провайдер может использовать программное обеспечение по своему усмотрению для автоматизации процессов;.
- 5.5.7. Для программного обеспечения Microsoft (в применимых случаях) действующая редакция условий использования Пользователем программного обеспечения компании Microsoft размещена в разделе «Документы» на официальном Веб-сайте Провайдера.
- 5.5.8. Если иное не указано в лицензионном соглашении на конкретное программное обеспечение, Пользователю запрещается:
  - 5.5.8.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право использования программного обеспечения;

- 5.5.8.2. копировать программное обеспечение и предоставлять его экземпляры иным лицам;
- 5.5.8.3. осуществлять переработку, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать программное обеспечение ;
- 5.5.8.4. изменять структуру программного обеспечения и/или входящих в него компонентов (за исключением случаев, когда такие действия предусмотрены функционалом);
- 5.5.8.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, средства индивидуализации;
- 5.5.8.6. блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;
- 5.5.8.7. изменять или создавать какие-либо производные произведения на основе программного обеспечения или любого его элемента (включая аудиовизуальный ряд и исходный код), за исключением случаев, если это предусмотрено функционалом;
- 5.5.8.8. разделять программное обеспечение на составные части;
- 5.5.8.9. иным образом использовать программное обеспечение не по назначению или с нарушением действующего законодательства и объема предоставленных прав.

## **5.9. Услуга подключения к Вычислительной среде защиты от DDoS**

- 5.9.1. Услуга обеспечивает очистку (фильтрацию) входящего трафика на Вычислительные среды Пользователя. Указанная очистка направлена на снижение нагрузки на атакуемый ресурс путем выявления и блокировки паразитного трафика и обеспечивает:
  - 5.9.1.1. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 98% на атаках типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (в т.ч. и с подменой IP-адреса), HTTP Flood;
  - 5.9.1.2. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 90% на остальных типов атак 3-4 уровней OSI;
  - 5.9.1.3. уровень ошибочной блокировки легитимного пользователя на уровне не более 2% (IP-адрес легитимного пользователя пропускается с вероятностью 98% по прошествии 5 минут с начала атаки).
- 5.9.2. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с указанием Вычислительных сред, к которым должна быть подключена услуга, а также иных технических данных.
- 5.9.3. Подключение услуги производится Провайдером в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента оформления заказа и оплаты услуги.
- 5.9.4. Услуга подключается исключительно для активных Вычислительных сред Пользователя.
- 5.9.5. Услуга обеспечивает защиту на 2 (Втором), 3 (Третьем), 4 (Четвертом) и 7 (Седьмом) уровнях модели OSI. Защита 2 (Второго), 3 (Третьего) и 4 (Четвертого) уровней активируется автоматически в момент подключения услуги.
- 5.9.6. Для активации защиты на 7 (Седьмом) уровне модели OSI (защита по имени домена) Пользователь обязан самостоятельно указать имя защищаемого домена (доменов) и иные технические данные в Панели управления Услугой. Без надлежащей активации указанной защиты фактическая очистка паразитного трафика по имени домена производиться не будет. Плата за Услугу взимается с Пользователя в течение всего периода подключения услуги, вне зависимости активации Пользователем Услуги надлежащим образом.
- 5.9.7. При тарификации Услуги учитывается исключительно очищенный (отфильтрованный) трафик, т.е. трафик, поступающий на Вычислительную среду Пользователя.
- 5.9.8. При подключении услуги производится обязательная смена IP-адреса Вычислительной среды на IP-адрес из защищенного диапазона. При отключении услуги, производится обязательная смена IP-адреса Вычислительной среды на IP-адрес из незащищенного диапазона.

## **5.10. Услуга Автоматическое резервное копирование**

- 5.10.1. Услуга подключается Пользователем самостоятельно к отдельной Вычислительной среде в Личном кабинете при подключении Вычислительной среды или для имеющейся активной Вычислительной среды.
- 5.10.2. Услуга не оказывается для Вычислительных сред под управлением ОС Windows, FreeBSD.
- 5.10.3. В случае, если автоматическое резервное копирование завершилось с ошибкой (по любой причине) Пользователю направляется уведомление о данном событии, последующие автоматические

резервные копии не создаются. В указанном случае Пользователь обязан обратиться в техническую поддержку Провайдера для устранения сбоя.

5.10.4. Объем хранения данных резервных копий:

- 5.10.4.1. для Вычислительных сред Тип1, Тип 2, тип 3 - определяется автоматически, не может быть изменен;
- 5.10.4.2. для Изолированных вычислительных сред - 300 (Триста) Гб хранилища, превышение объема хранения оплачивается отдельно.

**5.12. Услуга Кибер Бэкап (ex-Acronis)**

- 5.12.1. Услуга подключается Пользователем в Личном кабинете.
- 5.12.2. Пользователь самостоятельно устанавливает специализированное программное обеспечение для проведения резервного копирования в Вычислительные среды.
- 5.12.3. Управление Услугой производится Пользователем самостоятельно в Панели управления.
- 5.12.4. Если не указано иное, оплата за пользование услугой взимается из расчёта максимального объема использования хранилища в месяце, за который производится оплата.
- 5.12.5. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту потребления.

## **6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД**

### **6.1. Общие условия оказания Услуг технической поддержки и сопровождения Вычислительных сред**

- 6.1.1. Услуги оказываются исключительно на основании Запросов, и в отношении Услуг Провайдера.
- 6.1.2. Запрос оформляется в Личном кабинете.
- 6.1.3. Перед оформлением Запроса Пользователь обязан изучить доступную информацию по предмету обращения, в т.ч. документацию и инструкции, размещенные на Веб-сайте Провайдера.
- 6.1.4. В Запросе Пользователь обязан указать следующее:
  - 6.1.4.1. точно и полно сформулировать предмет (суть) обращения, описать возникшую проблему или сбой;
  - 6.1.4.2. описать каким образом и при каких условиях проявляется проблема;
  - 6.1.4.3. описать какие изменения в инфраструктуре или настройках были произведены перед возникновением проблемы.
- 6.1.5. В одном Запросе может содержаться описание только одного предмета для обращения (проблемы, сбоя). В случае, если у Пользователя есть несколько причин для обращения в техническую поддержку Провайдера, каждый предмета для обращения (проблема, сбой) оформляется в отдельном Запросе. Провайдер вправе разделять (объединять) Запросы Пользователя по смыслу.
- 6.1.6. Запросы обрабатываются в порядке их поступления.
- 6.1.7. Провайдер закрывает Запрос (прекращает работы), если:
  - 6.1.7.1. Пользователю предоставлена консультация по сути Запроса;
  - 6.1.7.2. основание для обращения (проблема, сбой) обнаружено и решено (устранена проблема, сбой);
  - 6.1.7.3. основание для обращения не обнаружено, либо не может быть воспроизведено Провайдером;
  - 6.1.7.4. основание для обращения не может быть решено по обстоятельствам, не зависящим от Провайдера;
  - 6.1.7.5. работа по Запросу со стороны Пользователя производится не конструктивно, не предоставляются запрошенные Провайдером сведения, а также в случае оскорбительного, неуважительного обращения к сотрудникам Провайдера.
- 6.1.8. Закрытие Запроса производится в виде соответствующей записи сотрудниками Провайдера в переписке по Запросу. По истечении 24 (Двадцати четырёх) часов с момента закрытия Запроса претензии по результатам работ не принимаются.
- 6.1.9. Возврат настроек в исходное состояние по закрытым Запросам производится по согласованию и на платной основе.
- 6.1.10. Пользователь вправе в любое время без объяснения причин самостоятельно закрыть Запрос.
- 6.1.11. Пользователь вправе, по согласованию с Провайдером, изменить порядок выполнения Запросов.
- 6.1.12. Если не указано иное, в Услуги не входят работы по:
  - 6.1.12.1. обучению представителей Пользователя;

- 6.1.12.2. консультированию представителей Пользователя по вопросам: функционирования (настройки) программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей; по теоретическим вопросам IT-технологий; по теоретическим вопросам построения и администрирования ИТ-инфраструктур;
- 6.1.12.3. анализу, отладке и оптимизации SQL- запросов, скриптов Пользователя;
- 6.1.12.4. восстановлению содержания Вычислительных сред из резервных копий, хранящихся на ресурсах третьих лиц (в т.ч.: с сервисов rapidshare.net и подобных, FTP-серверов, VDS);
- 6.1.12.5. настройке игровых серверов, прокси, VPN-серверов и другого специфического ПО.

## **6.2. Услуга базовой технической поддержки**

- 6.2.1. В период действия Договора Пользователю со стороны Провайдера предоставляется базовая техническая поддержка.
- 6.2.2. Услуги базовой технической поддержки оказываются бесплатно.
- 6.2.3. Время реакции составляет:
  - 6.2.3.1. для Вычислительных сред Тип1, Тип 2, тип 3 и Нестандартных вычислительных сред - 24 (Двадцать четыре) часа
  - 6.2.3.2. для Изолированных и облачных вычислительных сред - 8 (Восемь) часов.
- 6.2.4. Время решения Запроса в рамках базовой технической поддержки составляет 48 (Сорок восемь) часов с момента обращения.
- 6.2.5. Суммарное время работ по одному Запросу не может превышать 30 (Тридцати) минут.
- 6.2.6. Услуги базовой технической поддержки включают в себя:
  - 6.2.6.1. консультации по порядку доступа, настройке и использованию Услуг;
  - 6.2.6.2. помощь в решении проблем, связанных с функционированием Вычислительных сред в процессе их использования.

## **6.5. Услуга Техническое сопровождение проектов**

- 6.5.1. Для заказа Услуги Пользователь оформляет Запрос с описанием задачи, перечнем Вычислительных сред, для которых будет оказана Услуга, иных технических данных.
- 6.5.2. Услуга оказывается на условиях выбранного Пользователем при подключении Услуги Тарифа.
- 6.5.3. С момента заказа Услуги условия для Вычислительных сред, на которые распространяется Услуга, положения Договора в отношении базовой технической поддержки прекращают действие.
- 6.5.4. Услуга начинает тарифицироваться на следующий день с даты оплаты при условии окончательного согласования деталей технического сопровождения обеими Сторонами.
- 6.5.5. Порядок оказания Услуги, перечень обслуживаемых операционных систем и программного обеспечения, перечень работ и др. опубликованы в "Регламенте работы службы Технического сопровождения проектов" на Веб-сайте Провайдера. В случае если конкретный вид работ не указан в перечне работ для Услуги, уполномоченным сотрудником Провайдера может быть принято решение о выполнении данных работ в индивидуальном порядке на индивидуальных условиях.
- 6.5.6. Услуга оказывается исключительно после проведения Провайдером первичного аудита ИТ-инфраструктуры Заказчика и согласования перечня работ.

## **7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОВАЙДЕРА**

- 7.1. Провайдер не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность Услуг, а также то, что программное и/или аппаратное обеспечение, равно как и любые другие средства, используемые для предоставления Услуг, абсолютно защищены от сбоев, компьютерных вирусов, уязвимостей и иных факторов, влияющих на работоспособность Услуг.
- 7.2. Провайдер не создает, не модифицирует, а также не контролирует иным образом содержание Контента Пользователя, не несет ответственности за точность, качество и содержание такого Контента, не является инициатором передачи информации, не выбирает получателя, не влияет на целостность и/или содержание передаваемой информации.
- 7.3. Во всех случаях если иное прямо не указано в настоящем Договоре, Провайдер отвечает исключительно за документально подтвержденный реальный ущерб, причиненный Пользователю в результате действий/бездействий Провайдера, исключительно при условии доказанности вины Провайдера. При этом, ответственность Провайдера по Договору (включая, но не ограничиваясь, возмещением реального ущерба,

неустойки, штрафов и пр.) ограничивается суммой, не превышающей стоимости Услуг в месяц, в отношении которой заявлено о применении ответственности.

7.4. Провайдер не несет ответственности за:

- 7.4.1. качество и работоспособность элементов сети Интернет, соединение с сетью Интернет, функционирование объектов, принадлежащих третьим лицам, функционирование оборудования и программного обеспечения Пользователя;
- 7.4.2. за упущенную прибыль и любые косвенные убытки (потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации), причиненные Пользователю в результате использования или невозможности использования Услуг, в том числе по причине ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин;
- 7.4.3. любые последствия, в т.ч. убытки, которые могут возникнуть у Пользователя по причине несанкционированного использования, разглашения компрометации данных Учетной записи Пользователя;
- 7.4.4. любые действия Пользователя при использовании Услуг, повлекшие за собой их полную или частичную неработоспособность в период оказания Услуг базовой технической поддержки и/или после их завершения, а также за последствия действий, совершенных Пользователем по рекомендациям, выданным Провайдером, в ходе оказания Услуг базовой технической поддержки;
- 7.4.5. попытки и/или последствия несанкционированного доступа третьих лиц к данным, сетевых атак на объекты, используемых Пользователем с помощью Услуг;
- 7.4.6. любые действия или бездействие третьих лиц;
- 7.4.7. любую информацию, товар или услугу, полученную Пользователем через сеть Интернет.

Rev. MDVI