

# СОГЛАШЕНИЕ об уровне сервиса

## 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. 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.

2.4. Возможности Пользователя по настройке и управлению Вычислительной средой определяются типом Вычислительной среды, выбранным тарифом и техническими возможностями ПАК ИСОП или ПАК ИОТ.

2.4.1. 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.

2.5. 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.

2.6. При наличии технической возможности услуги могут быть оказаны с использованием вычислительных сред, размещаемых на территории иностранного государства. Дополнительные условия такого оказания услуг описываются на Веб-сайте Провайдера. При этом запрещается использование вычислительных сред с целью нарушения законодательства Российской Федерации.

### **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. Если не установлено иное, 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.

3.4.1. Провайдер в рамках профилактических работ вправе перенести Вычислительную среду Пользователя на иное оборудование в случае технической необходимости, включая, но не ограничиваясь, при плановом или внеплановом обслуживании узлов, перераспределении ресурсов, повышении отказоустойчивости или устранении аварийных ситуаций. О предстоящем переносе Провайдер уведомляет Пользователя предварительно. Если предварительное уведомление невозможно, Пользователь уведомляется по факту выполнения работ.

3.4.2. При переносе Вычислительной среды на другое оборудование частота функционирования ресурсов может измениться. Потребительские характеристики вычислительной среды остаются неизменными.

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 Услужой;

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**

##### **4.1. Совместно используемая вычислительная среда (Тип 1).**

4.1.1. Вычислительная среда представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, совместно используемые несколькими Пользователями.

4.1.2. Пользователю предоставляется Вычислительная среда в виде изолированного пространства для хранения данных, при этом вычисления и обработка запросов осуществляется сервисом Провайдера, единым для группы Пользователей.

4.1.3. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: сервис (служба) отвечающая на запросы пользователей и/или средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; фиксированный или динамический объем хранения данных; постоянное подключение к сети Интернет.

4.1.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.1.5. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится после оплаты.

4.1.6. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

4.1.7. Расчетный период Услуги - 1 день.

4.1.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

4.1.9. Вычислительная среда предназначена для:

4.1.9.1. размещения ненагруженных вычислений и сервисов;

4.1.9.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things)» и обработки их данных;

4.1.9.3. обеспечения функционирования служб и сервисов различного характера, включая, но не ограничиваясь: сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и иные сервисы.

4.1.9.4. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

##### **4.2. Изолированная вычислительная среда с поддержкой аппаратной виртуализации (Тип 2)**

4.2.1. Вычислительная среда представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые только одним Пользователем, и полностью изолированные от вычислительных сред других Пользователей.

4.2.2. Если не указано иное, для организации вычислительной среды используется среда виртуализации KVM (Kernel-based Virtual Machine) в среде Linux на платформе x86.

4.2.3. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес;

4.2.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.2.5. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

4.2.6. Расчетный период Услуги - 1 день.

4.2.7. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

4.2.8. Вычислительная среда предназначена для:

4.2.8.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, и сервисов;

4.2.8.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things)» и обработки их данных;

4.2.8.3. обеспечения функционирования служб и сервисов различного характера, включая, но не ограничиваясь: сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и иные сервисы;

4.2.8.4. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

### **4.3. Изолированная вычислительная среда с поддержкой виртуализации на уровне ОС (Тип 3)**

4.3.1. Вычислительная среда представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые только одним Пользователем, и полностью изолированные от Вычислительных сред других Пользователей.

4.3.2. Если не указано иное, для организации Вычислительной среды используется среда виртуализации OpenVZ (OVZ) в среде Linux на платформе x86.

4.3.3. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; фиксированный или динамический объем хранения данных; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес.

4.3.4. Изолированная вычислительная среда с поддержкой виртуализации на уровне ОС может использовать только ОС совместимую с ОС семейства Linux;

4.3.5. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.3.6. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.

4.3.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

4.3.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

4.3.9. Расчетный период Услуги - 1 день.

4.3.10. Вычислительная среда предназначена для:

4.3.10.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, и сервисов;

4.3.10.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things) и обработки их данных;

4.3.10.3. обеспечения функционирования служб и сервисов различного характера, включая, но не ограничиваясь: сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и иные сервисы;

4.3.10.4. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

#### **4.4. Выделенная вычислительная среда**

4.4.1. Вычислительная среда представляет собой отдельный физический сервер, управляемый ПАК ИСОП и функционирующий в его инфраструктуре, подключенный к сети Интернет, с установленной на него ОС по выбору Пользователя.

4.4.2. Вычислительная среда изолирована от других Пользователей, и полностью выделена Пользователю, включая вычислительные мощности, пространство для хранения данных.

4.4.3. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный объем вычислительных мощностей; фиксированный объем хранения данных; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес.

4.4.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.4.5. Доступ к выделенной вычислительной среде предоставляется течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента заказа и оплаты Услуги.

4.4.6. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Пользователю доступа к выделенной вычислительной среде.

4.4.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

4.4.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 3 календарных дня.

4.4.9. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

4.4.10. Вычислительная среда может быть использована для:

4.4.10.1. оказания Услуг (в т.ч. интеллектуальных) облачного провайдера;

4.4.10.2. размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, и сервисов;

4.4.10.3. размещения приложений и осуществления обработки данных (в том числе – для работы с большими данными (big data) и искусственным интеллектом), поступающих от устройств и/или приложений «интернета вещей» (Internet of things);

4.4.10.4. обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов для приложений, устройств (включая «интернет вещей»), а также для иных вспомогательных служб и сервисов (сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и др.);

4.4.10.5. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных;

4.4.11. Конфигурация предоставляемого сервера, тип и версия установленной на сервер операционной системы и иные технические характеристики сервера определяется Пользователем при заказе Услуги.

4.4.12. Провайдер имеет право предоставить Пользователю оборудование с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Пользователем в заказе Услуг.

4.4.13. В случае выхода из строя оборудования, на котором функционирует Вычислительная среда, замена производится на основании Заявки, в течение 24 (Двадцати четырех) часов, без дополнительной оплаты. В случае необходимости дополнительной настройки заменённого оборудования, указанная настройка производится по согласованию и может потребовать дополнительной платы.

#### **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. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту потребления.

4.5.6. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем.

4.5.7. Активация Услуги производится автоматически после пополнения Лицевого счета минимум на 1 день пользования услугой.

4.5.8. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 час.

4.5.9. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней. По истечении указанного периода объекты и данные Пользователя удаляются из облачной вычислительной среды. По истечению 60 календарных дней с даты приостановки оказания Услуги, облачная вычислительная среда удаляется без возможности восстановления.

4.5.10. Расчетный период Услуги - 1 час.

4.5.11. 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.

4.5.12. Облачная вычислительная среда может быть использована для:

4.5.12.1. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для размещения сложных, взаимосвязанных сервисов и ИТ инфраструктур, в т.ч. интеллектуальных;

4.5.12.2. 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;

4.5.12.3. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для обработки больших данных (big data);

4.5.12.4. 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.;

4.5.12.5. построения специализированной ИТ-инфраструктуры из виртуальных серверов для осуществления нагруженных вычислений и размещения нагруженных сервисов;

4.5.12.6. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

4.5.13. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Пользователем.

4.5.14. Минимальная единица оплаты ресурса - 1 час. Длительность периода

использования ресурса округляется до большего целого количества часов.

4.5.15. Пользователь может осуществлять управление содержанием Услуги посредством:

4.5.15.1. Личного кабинета;

4.5.15.2. Панели управления;

4.5.15.3. Специализированного ПО, обращающегося к вычислительной среде по API.

4.5.16. Канал связи, которым Вычислительная среда Пользователя подключена к сети Интернет, разделяется между всеми виртуальными серверами Пользователя, запущенными в Вычислительной среде.

4.5.17. Полная стоимость Услуги за отчетный месяц определяется в соответствии с объемом фактически потреблённых Пользователем ресурсов, установленных на основании данных Личного кабинета.

#### **4.6. Нестандартная вычислительная среда**

4.6.1. Вычислительная среда представляет собой Услугу с произвольным набором Потребительских характеристик, не соответствующим описанным выше типам Вычислительных сред.

4.6.2. Предоставление Пользователю Вычислительной среды осуществляется только при наличии технической возможности.

4.6.3. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.6.4. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.

4.6.5. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

4.6.6. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

4.6.7. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

4.6.8. Цели применения, условия оказания и ограничения Вычислительной среды зависят от состава Потребительских характеристик и индивидуальны в каждом отдельном случае.

#### **4.7. Изолированная вычислительная среда с поддержкой аппаратной виртуализации и графических вычислений (GPU)**

4.7.1. Вычислительная среда представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые только одним Пользователем, и полностью изолированные от вычислительных сред других Пользователей.

4.7.2. Для организации вычислительной среды используется среда виртуализации KVM (Kernel-based Virtual Machine) в среде Linux на платформе x86.

4.7.3. Для обеспечения графических вычислений, к вычислительной среде подключена заранее сконфигурированная мощность виртуального графического процессора (GPU).

4.7.4. Услуга оказывается при наличии технической возможности.

4.7.5. Доступность Услуг гарантируется на уровне не менее 99,0% в 1 календарный день.

4.7.6. Вычислительная среда включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес;

4.7.7. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.7.8. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента уведомления Провайдером Пользователя о подключении Услуги и оплаты Услуги Пользователем.

4.7.9. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный день.

4.7.10. Расчетный период Услуги - 1 день.

4.7.11. При Заказе Услуги на минимальный срок прекращение оказания Услуги происходит ровно через 1 календарный день. Данные, содержащиеся на Вычислительной среде, после прекращения оказания Услуги хранятся 7 календарных дней, после чего удаляются. Для активации и получения доступа к данным Клиент оплачивает стоимость Вычислительной среды за дни простоя по Базовой стоимости – без учета графического процессора.

4.7.12. При подключении клиентом Услуг, расширяющих функциональность данной Вычислительной среды, срок оказания таких Услуг равен сроку оказания настоящей Услуги.

4.7.13. Вычислительная среда предназначена для:

4.7.13.1. решения задач, требующих интенсивных параллельных вычислений, в том числе таких как машинное обучение, искусственный интеллект, научное моделирование, рендеринг графики и высокопроизводительные вычисления;

4.7.13.2. обеспечения функционирования служб и сервисов различного характера, в

своей работе использующих нагруженные графические вычисления;

4.7.13.3. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

4.7.14. Пользователь обязан использовать Услугу в соответствии с ее целевым назначением и не предпринимать действий, приводящих или потенциально могущих привести к повреждению графического процессора.

4.7.14.1. Заказчику запрещается осуществлять разгон (оверклокинг) аппаратных ресурсов Вычислительной среды (в том числе – разгон графического процессора), включая, но не ограничиваясь действиями по изменению напряжений, частот и иных параметров работы графических процессоров (GPU), выходящее за установленные производителем штатные режимы работы.

4.7.14.2. В случае нарушения указанных запретов Пользователь обязан возместить Провайдеру полную стоимость оборудования, приведенного в негодность или срок службы, которого был существенно сокращен в результате указанных действий Пользователя, а также возместить все убытки, понесенные Провайдером в связи с простоем оборудования.

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

### **5.1. Услуга “Exchange as a Service”**

5.1.1. Услуга предоставляется на базе программного продукта Microsoft Exchange.

5.1.2. Услуга включает в себя: защищенную электронную почту; возможность подключения одного или нескольких доменных имён; масштабируемые почтовые ящики емкостью от 2 Гб и более; возможность подключения почтовых клиентов, работающих по протоколам POP3 и IMAP; веб-клиент для работы с почтой; доступ к адресным книгам, календарям, средствам организации встреч, задачам и заметкам.

5.1.3. Провайдер обеспечивает обновление и администрирование всех компонентов Услуги, а также мониторинг доступности Услуги.

5.1.4. Пользователь осуществляет управление содержанием Услуги посредством Панели управления.

5.1.5. Для оформления Услуги Пользователь направляет Провайдеру в Личном кабинете заказ на Услугу с указанием количества почтовых ящиков, их объема и иных технических данных.

5.1.6. На основании заказа Провайдер подключает Услугу и предоставляет Пользователю доступ в Панель управления.

5.1.7. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Провайдером.

5.1.8. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.1.9. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.1.10. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

5.1.11. Длительность периода приостановки Услуги составляет 5 календарных дней.

### **5.2. Услуга подключения к Вычислительной среде USB-ключа**

5.2.1. Услуга представляет собой программную эмуляцию установки физического USB-ключа в Вычислительную среду Пользователя.

5.2.2. Порядок оформления и подключения Услуги:

5.2.2.1. Пользователь оформляет в Личном кабинете заказ на Услугу с указанием необходимых для подключения физического USB-ключа данных: IP-адрес сервера, логин и пароль для доступа к виртуальному серверу и иную техническую информацию.

5.2.2.2. Пользователь оплачивает Услугу.

5.2.2.3. Пользователь согласовывает с Провайдером дату и место передачи физического USB-ключа представителю Провайдера;

5.2.2.4. В течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента получения физического USB-ключа Провайдер производит подключение Услуги (установку и настройку физического USB-ключа, переданного Пользователем на своем оборудовании);

5.2.2.5. Провайдер уведомляет Пользователя о факте подключения Услуги.

5.2.3. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента уведомления Провайдером Пользователя о факте подключения Услуги.

5.2.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.2.5. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.2.6. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

5.2.7. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

### **5.3. Услуга по оформлению и подключению к Вычислительной среде SSL-сертификата**

5.3.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с указанием данных, необходимых для оформления SSL-сертификата. Оформляя заказ Пользователь гарантирует, что все указанные им в заказе данные достоверны и обеспечивает на всё время действия SSL-сертификата работоспособность ящиков электронной почты, указанных в заказе.

5.3.2. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.3.3. Заказ услуги осуществляется Пользователем в Личном кабинете. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Завершение оказания Услуги происходит в момент смены статуса Услуги в Личном кабинете на “Выпущен”.

5.3.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - определяется параметрами SSL-сертификата, выбранного Пользователем.

5.3.5. Расчетный период Услуги - определяется параметрами SSL-сертификата, выбранного Пользователем.

5.3.6. В зависимости от типа сертификата при оформлении Услуги может потребоваться предоставление Пользователем подтверждения различной информации в форме предоставления сканированных образов документов, ссылок на бизнес-справочники, перевод всей информации на английский язык, подтверждения права владения доменным именем (например, в виде получения письма с подтверждением на электронный почтовый ящик домена, в том числе - на вновь созданный). Провайдер или удостоверяющий центр вправе проводить проверку достоверности предоставленной информации.

5.3.7. В зависимости от типа сертификата, его оформление может занимать до 30 (Тридцати) календарных дней с момента заказа Услуги и предоставления Пользователем всей необходимой для оформления SSL-сертификата информации. Срок оформления сертификата может быть продлен на период подтверждения Пользователем информации, предоставления недостающей или дополнительно запрошенной информации.

5.3.8. Провайдер не гарантирует Пользователю выпуск, продление и перевыпуск SSL-сертификата в случае отказа удостоверяющего центра в выпуске и/или продлении SSL- сертификата для Пользователя.

5.3.9. В случае досрочного прекращения удостоверяющим центром действия SSL-сертификата Пользователя денежные средства, оплаченные Пользователем Провайдеру за выпуск, продление и/или перевыпуск SSL-сертификата, не возвращаются.

5.3.10. Готовый SSL -сертификат высылается Пользователю по электронной почте, по адресу, указанному в заказе. Обязательства по услуге считаются исполненными Провайдером с момента направления SSL-сертификата на адрес электронный почты Пользователя, указанной в заказе.

### **5.4. Услуга по регистрации и подключению к Вычислительной среде доменного имени**

5.4.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с указанием необходимых технических данных. Пользователь гарантирует, что все указанные им в заказе данные достоверны.

5.4.2. Подключение услуги производится Провайдером в течение 24 (Двадцати четырех) часов после оформления корректной заявки и списания денежных средств за Услугу с Лицевого счета Пользователя.

5.4.3. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.4.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный год.

5.4.5. Расчетный период Услуги - 1 календарный год.

5.4.6. Длительность периода приостановки Услуги составляет 30 календарных дней.

5.4.7. Перед направлением заказа на Услугу Пользователь обязан ознакомиться с:

5.4.7.1. правилами регистрации и условиями использования доменных имен в соответствующих зонах и указать в заказе достоверные данные, необходимые для оформления;

5.4.7.2. положениями [“Хартии прав и обязанностей владельцев регистраций» по](#)

[ССЫЛКА: https://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-en](https://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-en)

5.4.8. Пользователь уведомлен, что в отдельных доменных зонах регистрационные данные являются публичной информацией и их анонимизация может производиться за дополнительную плату.

5.4.9. Пользователь признает и соглашается с тем, что Регистратор может напрямую связаться с Пользователем или указанным им лицом по вопросам верификации контактных данных, продления доменного имени в соответствии с процедурами установленными уполномоченными организациями.

5.4.10. Ответственность за своевременное продление или отказ от продления зарегистрированных на Пользователя доменных имен полностью лежит на Пользователе.

5.4.11. При регистрации, продлении, переносе доменного имени Провайдер вправе самостоятельно выбирать регистратора, который будет осуществлять поддержку сведений о соответствующем доменном имени, а также производить передачу поддержки доменных имен от одного регистратора к другому.

## **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. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.5.3. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.

5.5.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц, если иное не указано в условиях предоставления выбранного Пользователем программного обеспечения третьих лиц.

5.5.5. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц, если иное не указано в условиях предоставления выбранного Пользователем программного обеспечения третьих лиц.

5.5.6. Длительность периода приостановки Услуги равна длительности приостановки Услуги вычислительной среды, в которой установлено данное программное обеспечение третьих лиц.

5.5.7. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что:

5.5.7.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуги;

5.5.7.2. программы для ЭВМ не являются отказоустойчивыми;

5.5.7.3. 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.

5.5.8. 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.

5.5.9. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуги.

5.5.10. 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.

5.5.11. 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;

5.5.12. 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.

5.5.13. Если иное не указано в лицензионном соглашении на конкретное программное обеспечение, Пользователю запрещается:

5.5.13.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право использования программного обеспечения;

5.5.13.2. копировать программное обеспечение и предоставлять его экземпляры иным лицам;

5.5.13.3. осуществлять переработку, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать программное обеспечение;

5.5.13.4. изменять структуру программного обеспечения и/или входящих в него компонентов (за исключением случаев, когда такие действия предусмотрены функционалом);

5.5.13.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, средства индивидуализации;

5.5.13.6. блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;

5.5.13.7. 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;

5.5.13.8. разделять программное обеспечение на составные части;

5.5.13.9. иным образом использовать программное обеспечение не по назначению или с нарушением действующего законодательства и объема предоставленных прав.

## **5.6. Услуга подключения к Вычислительной среде VLAN**

5.6.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с указанием Вычислительных сред, для которых требуется организация VLAN, а также иных технических данных.

5.6.2. Подключение Услуги возможно при наличии у Пользователя как минимум 2 (Двух) активных Вычислительных сред.

5.6.3. Услуга предоставляется для Выделенных или Нестандартных вычислительных сред.

5.6.4. Подключение услуги производится Провайдером после списания денежных средств за Услугу с Лицевого счета Пользователя, в течение 2 (Двух) рабочих дней.

5.6.5. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Провайдером.

5.6.6. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.6.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.6.8. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

5.6.9. Длительность периода приостановки Услуги составляет 14 календарных дней.

## **5.7. Услуга “Анонс сети по BGP”**

5.7.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с указанием IP-адресов, подлежащих анонсированию, а также иных технических данных.

5.7.2. Подключение Услуги осуществляется для отдельных IP-сетей 256 адресов (x.x.x.x/24) и более.

5.7.3. Услуга предоставляется для Выделенных или Нестандартных вычислительных сред.

5.7.4. Подключение услуги производится Провайдером после списания денежных средств за Услугу с Лицевого счета Пользователя, в течение 3 (Трёх) рабочих дней.

5.7.5. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Провайдером.

5.7.6. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.7.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.7.8. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

5.7.9. Длительность периода приостановки Услуги составляет 14 календарных дней.

## **5.8. Услуга подключения к Вычислительной среде доступа по KVM**

5.8.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном Кабинете заказывает Услугу с

указанием Вычислительной среды, для которой необходимо подключение услуги, дату и время начала получения услуги, дату и время окончания получения услуги, а также иных технических данных.

5.8.2. Услуга оказывается исключительно для Изолированных вычислительных сред.

5.8.3. После заказа Услуги Пользователем в Личном кабинете, Провайдер в течение 2 (двух) часов производит подключение Услуги.

5.8.4. После подключения Услуги производится активация услуги. С момента активации Пользователь начинает пользоваться услугой. По окончании пользования Услугой, Пользователь сообщает об этом Провайдеру, Провайдер отключает услугу.

5.8.5. Первые 2 часа пользования Услугой предоставляются Пользователю бесплатно. За каждый последующий час пользования Услугой, с Пользователя может взиматься плата в размере 200 (двухсот) рублей.

5.8.6. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 2 часа.

5.8.7. Расчетный период Услуги - 1 час.

## **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 остальные типы 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 активной Вычислительной среды Пользователя, к которой должна быть подключена данная Услуга, а также указывает иные необходимые технические данные.

5.9.3. Подключение услуги производится Провайдером в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента оформления заказа и оплаты услуги.

5.9.4. После подключения Услуги для выбранной Вычислительной среды используемый IP-адрес меняется на новый IP-адрес из специализированного диапазона IP-адресов.

5.9.5. Первое подключение Услуги к отдельной Вычислительной среде производится бесплатно. Повторное и последующие подключения Услуги к отдельной Вычислительной среде производятся за отдельную плату. Первое и последующие отключения Услуги от отдельной Вычислительной среды производятся за отдельную плату.

5.9.6. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента активации Услуги Провайдером.

5.9.7. Услуга оказывается на следующих условиях оплаты:

5.9.7.1. На условиях авансового платежа ежемесячно взимается абонентская плата, указанная в тарифе.

5.9.7.2. На условиях “по факту потребления” взимается плата за фактическое потребление, если значение пропускной способности, сгенерированной входящим сетевым трафиком на Вычислительную среду, к которой подключена данная Услуга, превышает значение, указанное в Тарифе. Размер платы за фактическое потребление рассчитывается исходя из максимального значения пропускной способности, сгенерированной входящим сетевым трафиком на Вычислительную среду, к которой подключена данная Услуга за период ее использования.

5.9.8. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.9.9. Расчетный период Услуги - равен Расчетному периоду Вычислительной среды, к которой подключена данная Услуга.

5.9.10. Длительность периода приостановки Услуги равен длительности периода приостановки Вычислительной среды, к которой подключена данная Услуга.

5.9.11. 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.

5.9.12. 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.

5.9.13. При тарификации Услуги учитывается исключительно очищенный (отфильтрованный) трафик, т.е. трафик, поступающий на Вычислительную среду Пользователя.

5.9.14. 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. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.

5.10.2. Услуга подключается Пользователем самостоятельно к отдельной Вычислительной среде в Личном кабинете при подключении Вычислительной среды или для имеющейся активной Вычислительной среды.

5.10.3. Услуга не оказывается для Вычислительных сред под управлением ОС Windows, FreeBSD.

5.10.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

5.10.5. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.10.6. Расчетный период Услуги равен Расчетному периоду Вычислительной среды, к которой подключена данная Услуга.

5.10.7. Длительность периода приостановки Услуги равна длительности периода приостановки Вычислительной среды, к которой подключена данная Услуга.

5.10.8. 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.

5.10.9. Объем хранения данных резервных копий:

5.10.9.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2, Тип 3 - определяется автоматически, не может быть изменен;

5.10.9.2. для Изолированных вычислительных сред - 300 (Триста) Гб хранилища, превышение объема хранения оплачивается отдельно.

## **5.11. Услуга Внешний диск для бэкапов**

5.11.1. Заказ Услуги осуществляется Пользователем в Личном кабинете, с указанием необходимого для хранения объема дискового пространства. Активация и тарификация Услуги производится автоматически после ее оплаты Пользователем.

5.11.2. Услуга оказывается на условиях авансовой оплаты, в которую входит заказанный Пользователем объем хранения.

5.11.3. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга:

5.11.3.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2, Тип 3 - 1 календарный месяц;

5.11.3.2. для Изолированных вычислительных сред - 1 календарный месяц.

5.11.4. Расчетный период Услуги составляет:

5.11.4.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2, Тип 3 - 1 день;

5.11.4.2. для Изолированных вычислительных сред - 1 календарный месяц.

5.11.5. Длительность периода приостановки Услуги составляет 21 календарных день. 5.11.6.

5.11.7. Пользователь самостоятельно настраивает резервное копирование данных и производит восстановление данных из резервной копии.

5.11.8. Провайдер не осуществляет настроек и не отправляет никаких уведомлений о состоянии данных, хранимых при помощи Услуги.

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

5.12.1. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту потребления.

5.12.2. Если не указано иное, оплата за пользование Услугой взимается из расчета максимального объема использования хранилища в месяце, за который производится оплата.

5.12.3. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с оформления и активации Услуги

Пользователем в Личном кабинете.

5.12.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

5.12.5. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц, расчет потребления по данной Услуге всегда осуществляется 01 числа каждого месяца.

5.12.6. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

5.12.7. Для пользования Услугой Пользователь самостоятельно устанавливает специализированное программное обеспечение для проведения резервного копирования в свои Вычислительные среды.

5.12.8. Управление Услугой производится Пользователем самостоятельно в Панели управления.

### **5.13 Услуга Объектное хранилище**

5.13.1. Услуга предоставляет Пользователю возможность размещать, хранить и извлекать данные в рамках предоставленных лимитов из различных источников, таких как веб-сайты, мобильные приложения, корпоративные приложения и другие.

5.13.2. Предоставление Пользователю услуги осуществляется только при наличии технической возможности.

5.13.3. Оказание Услуги и учет ее потребления начинается с момента подключения Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.

5.13.4. Провайдер вправе установить минимальный период предоставления услуги. Данный период указывается при оформлении заказа на Услугу.

5.13.5. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.

5.13.6. Пользователь может осуществлять работу с услугой с помощью личного кабинета; подключения по протоколам http и https; подключения к хранилищу средствами, поддерживающими API Amazon S3.

5.13.7. Пользователь самостоятельно управляет эксплуатацией, резервным копированием и другими операциями с данными, размещенными в объектном хранилище. Также Пользователь самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение на рабочих местах пользователей объектного хранилища.

5.13.8. Полная стоимость Услуги устанавливается в Личном Кабинете при заказе Услуги.

## **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 IT-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 Тип 1, 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.

## **6.3. Услуга Технической поддержки по подписке (пакету)**

6.3.1. Услуга оказывается исключительно для Вычислительных сред с установленным программным обеспечением ISPmanager версии 5 и выше. Для Вычислительных сред с другим установленным окружением услуга оказывается по согласованию.

6.3.2. Количество заявок в календарный месяц определяется Тарифом.

6.3.3. Время реакции составляет:

6.3.3.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2, Тип 3 и Нестандартных вычислительных сред

- 12 (Двенадцать) часов;

6.3.3.2. для Изолированных и Облачных вычислительных сред - 4 (Четыре) часа.

6.3.4. Услуга оказывается для следующих ОС: Debian, Ubuntu, CentOS, FreeBSD, Alma Linux. Услуга оказывается исключительно для “стабильных” версий ОС, поддержка которых

осуществляется разработчиком. Администрирование для ОС семейства Windows оказывается по согласованию.

6.3.5. Перечень работ, которые включает в себя Услуга опубликован в “Регламенте работы службы технической поддержки” 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.

6.3.6. Любые работы, выполняемые в рамках пакета администрирования, могут быть выполнены на индивидуальных условиях вне пакета администрирования.

6.3.7. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

6.3.8. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем.

6.3.9. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.

6.3.10. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

#### **6.4. Услуга Техническая поддержка по разовым инцидентам**

6.4.1. Услуга оказывается для следующих ОС: Debian, Ubuntu, CentOS, FreeBSD. Услуги оказываются исключительно для “стабильных” версий ОС, поддержка которых осуществляется разработчиком. Администрирование для ОС семейства Windows оказывается по согласованию.

Время реакции составляет:

6.4.1.1. для Вычислительных сред Тип 1, Тип 2, Тип 3 и Нестандартных вычислительных сред

- 12 (Двенадцать) часов;

6.4.1.2. для Изолированных и Облачных вычислительных сред - 4 (Четыре) часа.

6.4.2. Объем, состав и период оказания Услуг согласовываются до начала их выполнения в тексте Запроса.

6.4.3. Моментом начала работ по Запросу является сообщение от представителя Провайдера о начале работ в Запросе.

6.4.4. Моментом окончания оказания работ по Запросу является сообщение от представителя Провайдера об окончании работ в Запросе с указанием выполненных мероприятий и полученных результатов.

6.4.5. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту потребления. Фактически затраченное время на оказание Услуг тарифицируется на основании данных в Запросе.

6.4.6. Перечень работ, которые включает в себя Услуга, опубликован в “Регламенте работы службы технической поддержки” 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. 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. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

6.5.6. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга и - 1 календарный месяц.

6.5.7. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.

6.5.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 14 календарных дней.

6.5.9. 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.

6.5.10. 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.