

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. 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

4.1. 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. Вычислительная среда предназначена для:
 - 4.1.4.1. размещения ненагруженных вычислений и сервисов;
 - 4.1.4.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things) и обработки их данных;
 - 4.1.4.3. 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.
 - 4.1.4.4. 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. Вычислительная среда предназначена для:
 - 4.2.4.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов;
 - 4.2.4.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things) и обработки их данных;
 - 4.2.4.3. 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;
 - 4.2.4.4. 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. Вычислительная среда предназначена для:
 - 4.3.5.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов;
 - 4.3.5.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things)» и обработки их данных;
 - 4.3.5.3. 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;
 - 4.3.5.4. 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. Вычислительная среда может быть использована для:
 - 4.4.4.1. оказания Услуг (в т.ч. интеллектуальных) облачного провайдера;
 - 4.4.4.2. размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов;
 - 4.4.4.3. 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);
 - 4.4.4.4. 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.);
 - 4.4.4.5. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных;
- 4.4.5. Конфигурация предоставляемого сервера, тип и версия установленной на сервер операционной системы и иные технические характеристики сервера определяется Пользователем при заказе Услуги.;
- 4.4.6. Провайдер имеет право предоставить Пользователю оборудование с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Пользователем в заказе Услуги.
- 4.4.7. Доступ к выделенному серверу предоставляется течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента заказа Услуги.
- 4.4.8. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Пользователю доступа к выделенному серверу.
- 4.4.9. 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. 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;

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

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.

5.2. Услуга подключения к Вычислительной среде USB-ключа

- 5.2.1. Услуга представляет собой эмуляцию установки физического USB-ключа в Вычислительную среду Пользователя.
- 5.2.2. Порядок оформления Услуги:
 - 5.2.2.1. Пользователь направляет Провайдеру в Личном кабинете заказ на Услугу с указанием технических данных Вычислительной среды для подключения физического USB-ключа: IP-адрес сервера, логин и пароль для доступа к виртуальному серверу и иную техническую информацию.
 - 5.2.2.2. на основании заказа Провайдер согласовывает с Пользователем технические детали получения Услуги и дату получения от Пользователя физического USB-ключа, иные условия;
 - 5.2.2.3. Пользователь передает физический USB-ключ представителю Провайдера;
 - 5.2.2.4. в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента получения физического USB-ключа Провайдер производит установку и настройку ключа на своем оборудовании и сообщает об этом Пользователю;
 - 5.2.2.5. Пользователь настраивает Вычислительную среду для работы с ключом.
- 5.2.3. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента подключения Услуги Провайдером.

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. Оформление и выпуск SSL-сертификата производится Провайдером после списания полной стоимости Услуги с Личного счёта Пользователя.
- 5.3.3. 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.
- 5.3.4. 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.

- 5.3.5. Провайдер не гарантирует Пользователю выпуск, продление и перевыпуск SSL-сертификата в случае отказа удостоверяющего центра в выпуске и/или продлении SSL-сертификата для Пользователя.
- 5.3.6. 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.
- 5.3.7. 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 электронной 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 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. Перед направлением заказа на Услугу Пользователь обязан ознакомиться с:
 - 5.4.3.1. правилами регистрации и условиями использования доменных имен в соответствующих зонах и указать в заказе достоверные данные, необходимые для оформления;
 - 5.4.3.2. положениями "Хартии прав и обязанностей владельцев регистраций» по ссылке: <http://www.icann.org/en/registrars/registrant-rights-responsibilities-en.htm>.
- 5.4.4. Пользователь уведомлен, что в отдельных доменных зонах регистрационные данные являются публичной информацией и их анонимизация может производиться за дополнительную плату.
- 5.4.5. 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.
- 5.4.6. Ответственность за своевременное продление или отказ от продления зарегистрированных на Пользователя доменных имен полностью лежит на Пользователе.
- 5.4.7. 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. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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 не оказывается для Облачных вычислительных сред.
- 5.8.3. Подключение услуги производится Провайдером после списания денежных средств за Услугу с Лицевого счета Пользователя в течение 24 (Двадцати четырех) часов.

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.

5.11. Услуга Внешний диск для бэкапов

- 5.11.1. Услуга подключается Пользователем в Личном кабинете.
- 5.11.2. Пользователь самостоятельно настраивает резервное копирование данных и производит восстановление данных из резервной копии.
- 5.11.3. Провайдер не осуществляет настроек и не отправляет уведомлений о состоянии данных, хранимых при помощи Услуги.
- 5.11.4. Порядок оплаты:
 - 5.11.4.1. для Вычислительных сред Тип1, Тип 2, тип 3 - ежедневное списание денежных средств;
 - 5.11.4.2. для Изолированных вычислительных сред - ежемесячное списание денежных средств;
 - 5.11.4.3. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту потребления.

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 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 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.

6.3. 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 Тип1, 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.

6.4. 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.

6.4.2. Время реакции составляет:

6.4.2.1. для Вычислительных сред Тип1, Тип 2, тип 3 и Нестандартных вычислительных сред - 12 (Двенадцать) часов;

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

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

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

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

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

6.4.7. 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. 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