

Виртуальный сервер - Соглашение об уровне услуг

Версия от 01.04.2022

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора, заключенного между Абонентом и Оператором (далее - Договор). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Виртуальная сервер — виртуализированный сервер, созданный на технической площадке Оператора и предоставляющий вычислительные ресурсы Абоненту.

Виртуальный диск — выделенный объем дискового пространства, размещаемый на технической площадке Оператора.

Виртуальная сеть — изолированный виртуальный коммутатор, к которому подключаются виртуальные машины Абонента.

1. Описание услуги

- 1.1. Оператор оказывает Абоненту услугу по организации виртуального сервера и предоставлению его ресурсов в распоряжение Абонента (предоставление ограниченных ресурсов сервера Оператора), а также услугу резервного копирования данных сервера. Абонент обязуется оплачивать эти услуги на условиях, указанных в Договоре и настоящем Соглашении.
- 1.2. В рамках Услуги Оператор предоставляет Абоненту один или несколько Виртуальных серверов согласованной Конфигурации.
- 1.3. Каждый Виртуальный сервер подключен к сети Интернет на скорости не менее 100 Мбит/с. Скорость доступа и объем трафика определяются тарифом и дополнительными услугами к Виртуальному серверу.

2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Выбор параметров услуги и заказ осуществляется Абонентом самостоятельно в Личном кабинете Абонента. По желанию, Абонент может заказать дополнительные Услуги, доступные к заказу к Услуге.
- 2.2. Стоимость Услуг на момент заказа указана в Личном кабинете Абонента.
- 2.3. Стоимость продления Услуги равна стоимости Услуги на момент заказа. Оператор обязуется уведомить Абонента об изменении стоимости Услуги не менее чем за 14 дней.
- 2.4. Абонент может выбрать период оплаты Услуги при заказе. Услуга будет автоматически продлеваться с текущим периодом. При необходимости Абонент может изменить период оплаты Услуги в Личном кабинете Абонента.
- 2.5. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящим Соглашением Оператор обязан уведомить Абонента способом, установленным Договором, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 2.6. Срок оказания Услуги начинается течь с момента подключения Услуги Оператором.

3. Порядок оказания услуги

- 3.1. При заказе услуги виртуального сервера Абонент, пользуясь инструментами личного кабинета, выбирает и указывает параметры для требуемых ресурсов: операционную систему (ОС), из числа имеющихся в наличии систем либо загружается собственный установочный образ, конфигурацию сервера в соответствии с представленными тарифами, и иные параметры. Установка сервера осуществляется автоматически.

- 3.2. Тарификация услуг осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Оператора и в Личном кабинете Абонента. Стоимость устанавливается за один календарный месяц. Списания с Лицевого счета осуществляются один раз в месяц.
- 3.3. Переход на другой тарифный план может осуществляться Абонентом путем направления соответствующего запроса через тикет-систему при этом тарифный план может быть заменен исключительно в сторону увеличения.
- 3.4. Смена тарифного плана в сторону уменьшения по заказанной и оказываемой услуге невозможна. В случае если Абонент намерен выбрать тариф с меньшей стоимостью услуги и не намерен использовать в дальнейшем ранее заказанную и оказываемую услугу, необходимо осуществить заказ новой услуги с выбором необходимых параметров и стоимостью, при этом ранее заказанная услуга удаляется.
- 3.5. Списания денежных средств за виртуальный сервер прекращаются со следующего дня, последующего дню, в котором был направлен запрос через тикет-систему на удаление виртуального сервера. Неиспользованные средства после перерасчета возвращаются на Лицевой счет Абонента.
- 3.6. Максимальная полоса пропускания для каждой виртуальной машины может составлять до 1000 Мбит/с, в зависимости от утилизации сети.
- 3.7. Оператор вправе ограничить пропускную способность каналов связи, используемых Оператором для подключения заказанного оборудования к сети Интернет, в случае, если усредненная активность на порту подключения Абонента, превышает 50% максимальной пропускной способности порта в течение 8 (восьми) часов подряд или 20% - в течение 24 (двадцати четырех) часов. При этом ограничение скорости соединения на порту устанавливается не ниже значения 20 Мбит/с, кроме случаев паразитного трафика, нарушающего стабильную работу сети Оператора, - в этом случае Оператор вправе заблокировать канал связи полностью.
- 3.8. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при превышении Абонентом порога в 150 тысяч пакетов в секунду Оператор вправе ограничить полосу пропускания до 50 Мбит/сек.
- 3.9. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при использовании Абонентом сервисов, подверженных возможности использования в UDP amplification, Оператор вправе ограничить полосу пропускания по этим сервисам.

4. Порядок пользования услугами

- 4.1. Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуальных серверов путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 4.2. Абонент или уполномоченное абонентом лицо может в любой момент создавать или удалять виртуальные серверы при помощи Личного кабинета Абонента.
- 4.3. Абонент может управлять созданными серверами через панель управления.
- 4.4. При использовании Абонентом оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Абонент должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Оператор может потребовать от Абонента предоставить скан-копии упомянутых документов.

5. Приостановление и окончание предоставления услуги

- 5.1. При достижении нулевого баланса на Лицевом счете Абонента, или баланса недостаточного для оплаты следующего периода предоставляемой услуги, отключение услуги происходит автоматически. Оператор направляет Абоненту уведомление об отключении услуг через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 5.2. При балансе равном нулю или недостаточном балансе на Лицевом счете Абонента, о котором указано в п. 3.3.1, в течение 7 дней, Оператор вправе удалить все виртуальные серверы и их резервные копии, хранящиеся на оборудовании Оператора.
- 5.3. Абонент может продолжить использование услуг, при условии пополнения Лицевого счета в течение 7 дней с момента отключения. Тарификация за существующие серверы продолжается в течении всего времени с момента отключения. При продолжении использования услуг (пополнение Лицевого счета Абонента) в указанный или иной согласованный срок, при наличии задолженности по оплате ранее использованных ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Лицевого счета Абонента.
- 5.4. В случае отказа Абонентом от услуг выражающимся в их полном удалении и после завершения тарификации согласно п. 3.1.6., возврату подлежат все неиспользованные денежные средства,

находящиеся на Лицевом счете Абонента, за исключением комиссии платежной системы при условии ее использования при пополнении Лицевого счета Абонента.

- 5.5. Услуга может быть приостановлена по причине нарушения Абонентом законодательства, условий Договора и Соглашения, проведения Оператором профилактических/плановых работ. Оператор извещает Абонента о профилактических работах не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до приостановления услуги посредством тикет-системы и/или электронной почты, и/или путем опубликования новости в Личном кабинете Абонента.
- 5.6. Оператор, оставляет за собой право сохранять информацию о услуге, историю действий, все резервные копии удаленных виртуальных серверов и их дисков в течении 3-х лет с момента отключения и удаления услуги.

6. Требования по защите информации

- 6.1. Абонент обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе Оборудования программного обеспечения, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.
- 6.2. Абонент обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Оператором ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет.
- 6.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов, выделенных Абоненту при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нем информации. Оператор обязан извещать Абонента об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Абонент обязан принимать меры к их устранению.
- 6.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Абоненту) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Оператор имеет право заблокировать использование оборудования или отдельных сервисов, или ресурсов Абонента, нарушающих требования безопасности.
- 6.5. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:
 - если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством Услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламную информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота;
 - распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
 - опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
 - рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
 - при размещении систем или элементов систем для обслуживания, расчета и эксплуатации цифровых валют (mining, майнинг, «добыча» криптовалют, распределённые платформы, создание новых блоков с возможностью получить вознаграждение в форме новых единиц и комиссионных сборов и др.)

- фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
 - использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
 - осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
 - осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
 - осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
 - осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
 - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если Оператор получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.6. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.
- 6.7. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Оператором.
- 6.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.3.5., не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 6.9. Абонент несет полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего Виртуального выделенного сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 6.10. Абонент принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Оператора.

7. Гарантии и компенсации

Таблица 1

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
До 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3%
От 99,79 до 99,58 %	От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10%
От 99,57 до 98,62 %	От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30%
От 98,61 до 96,7 %	От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%
До 96,6 %	От 24 часов	100%

-
- 7.1. Компенсация рассчитывается для каждого сервера отдельно исходя из общей недоступности Сервера за месяц согласно Таблице 1. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за Сервер за месяц.
- 7.2. Недоступность услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки Тикета в службу поддержки Оператора и моментом завершения восстановительных работ Оператором. Если Абонент располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки Тикета Абонентом, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путем переговоров Сторон посредством Тикет-системы. Рабочее время: понедельник – пятница, а также дни, объявленные рабочими согласно производственному календарю, интервал времени 09:00 – 18:00 (Московское время). Остальное время считается нерабочим. В случае отсутствия Тикета и собственных данных Абонента о начале даунтайма, услуга считается доступной, и компенсация не выплачивается. Точность учёта простоя составляет не менее 1 минуты. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.
- 7.3. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

Компенсируемый простой	Не Компенсируемый простой
Недоступность виртуального сервера из-за сбоя инфраструктуры Оператора. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Сервера, для которого зафиксирован простой.	Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с Сервером через Личный кабинет Абонента или Панели управления Сервером.

- 7.4. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Оператором исключительно на баланс Услуги. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна. Если компенсация бонусами технически невозможна, для Сервера предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.
- 7.5. Не подлежат компенсации сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Оператора, а также вызванные действиями Абонента, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

8. Подписи сторон

От имени Абонента

От имени Оператора

_____/_____/_____/_____