

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 провайдера 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 Компанией, 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, SSH, TLS), 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 программно-аппаратного комплекса им предается 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.
- 2.5. Отдельные элементы программно-аппаратного комплекса, 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, размещенных 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. 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 только путем зачисления рассчитанной суммы на Лицевой счет Пользователя, либо посредством продления Услуги Пользователя за счет Провайдера.
- 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, посредством 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 flood, типа

«mail bomb» и др.), ошибками в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет.

3.7.7. В случае возникновения споров об исчислении периода недоступности для такой компенсации средства и методики измерений Провайдера считаются основными доказательствами.

3.8. Максимальный срок активации услуги (перехода из состояния «Оплачен» в «Активен») – 3 (три) календарных дня.

4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД

4.1. Изолированная вычислительная среда с поддержкой аппаратной виртуализации

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

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

4.1.3. 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.

4.1.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.1.5. Минимальный период, на который может быть оказана Услуга – 1 календарный месяц.

4.1.6. Расчетный период Услуги – 1 календарный месяц.

4.1.7. Длительность периода остановки Услуги составляет 3 календарных дня.

4.1.8. Вычислительная среда предназначена для:

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

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

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

4.1.8.4. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

4.2. Выделенная вычислительная среда

4.2.1. Вычислительная среда представляет собой отдельный физический сервер, управляемый программно-аппаратным комплексом Провайдера и функционирующий в его инфраструктуре, подключенный к сети Интернет, с установленной на него ОС по выбору Пользователя.

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

4.2.3. 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.

4.2.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.

4.2.5. Доступ к выделенной вычислительной среде предоставляется в течение 48 (сорока восьми) часов с момента заказа и оплаты Услуги.

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

4.2.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга – 1 календарный месяц.

4.2.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 3 календарных дня.

4.2.9. Расчетный период Услуги – 1 календарный месяц.

4.2.10. Вычислительная среда может быть использована для:

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

- 4.2.10.2. размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов;
- 4.2.10.3. 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);
- 4.2.10.4. обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов для приложений, устройств (включая «интернет вещей»), а также для иных вспомогательных служб и сервисов (серверы приложений, веб-серверы, серверы электронных коммуникаций, серверы сетевых сервисов, серверы СУБД, хранилища данных и др.);
- 4.2.10.5. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных;
- 4.2.11. Конфигурация предоставляемого сервера, тип и версия установленной на сервер операционной системы и иные технические характеристики сервера определяются Пользователем при заказе Услуги.
- 4.2.12. Провайдер имеет право предоставить Пользователю оборудование с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Пользователем в заказе Услуг.
- 4.2.13. В случае выхода из строя оборудования, на котором функционирует Вычислительная среда, замена производится на основании Заявки, в течение 48 (сорока восьми) часов, без дополнительной оплаты. В случае необходимости дополнительной настройки замененного оборудования, указанная настройка производится по согласованию и может потребовать дополнительной оплаты.

4.3. Вычислительная среда для игровых серверов

- 4.3.1. Вычислительная среда представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые Пользователем для размещения игровых серверов.
- 4.3.2. Если не указано иное, для организации вычислительной среды используется среда Docker 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; постоянное подключение к сети Интернет.
- 4.3.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 4.3.5. Минимальный период, на который может быть оказана Услуга – 1 календарный месяц.
- 4.3.6. Расчетный период Услуги – 1 календарный месяц.
- 4.3.7. Длительность периода остановки Услуги составляет 3 календарных дня.
- 4.3.8. Вычислительная среда предназначена для:
 - 4.3.8.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, связанных с размещением и функционированием серверов игр на ПК и другие устройства;
 - 4.3.8.2. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, связанных с размещением и функционированием голосовых чатов.

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, РАСШИРЯЮЩИХ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД

5.1. Услуга по оформлению к Вычислительной среде SSL-сертификата

- 5.1.1. 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 все время действия SSL-сертификата работоспособность ящиков электронной почты, указанных в заказе.
- 5.1.2. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 5.1.3. 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».
- 5.1.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга – определяется параметрами SSL-сертификата, выбранного Пользователем.

- 5.1.5. Расчетный период Услуги – определяется параметрами SSL-сертификата, выбранного Пользователем.
- 5.1.6. В зависимости от типа сертификата при оформлении Услуги может потребоваться предоставление Пользователем подтверждения различной информации в форме предоставления сканированных образцов 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.
- 5.1.7. 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.
- 5.1.8. Провайдер не гарантирует пользователю выпуск, продление и перевыпуск SSL-сертификата в случае отказа удостоверяющего центра в выпуске и/или продлении SSL-сертификата для Пользователя.
- 5.1.9. 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.
- 5.1.10. Готовый SSL-сертификат высылается Пользователю по электронной почте, по адресу, указанному в заказе. Обязательства по услуги считаются исполненными Провайдером с момента направления SSL-сертификата на адрес электронной почты Пользователя, указанной в заказе.
- 5.2. Услуга по регистрации доменного имени**
- 5.2.1. Для оформления Услуги Пользователь в Личном кабинете заказывает Услугу с указанием необходимых технических данных. Пользователь гарантирует, что все указанные им в заказе данные достоверны.
- 5.2.2. Подключение услуги производится Провайдером в течение 24 (двадцати четырех) часов после оформления корректной заявки и списания денежных средств за Услугу с Лицевого счета Пользователя.
- 5.2.3. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 5.2.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга – 1 календарный год.
- 5.2.5. Расчетный период Услуги – 1 календарный год.
- 5.2.6. Длительность периода приостановки Услуги составляет 30 календарных дней.
- 5.2.7. Перед направлением заказа на Услугу Пользователь обязан ознакомиться с:
- 5.2.7.1. правилами регистрации и условиями использования доменных имен в соответствующих зонах и указать в заказе достоверные данные, необходимые для оформления;
 - 5.2.7.2. положениями «Хартии прав и обязанностей владельцев регистрации» по ссылке: <http://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-en>
- 5.2.8. Пользователь уведомлен, что в отдельных доменных зонах регистрационные данные являются публичной информацией и их анонимизация может производиться за дополнительную плату.
- 5.2.9. 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.
- 5.2.10. Ответственность за своевременное продление или отказ от продления зарегистрированных на Пользователя доменных имен полностью лежит на Пользователе.
- 5.2.11. 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.

6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕД

- 6.1. Услуги оказываются исключительно на основании Запросов, и в отношении Услуг Провайдера.
- 6.2. Запрос оформляется в Личном Кабинете.
- 6.3. Перед оформлением Запроса Пользователь обязан изучить доступную информацию по предмету обращения, в т.ч. документацию и инструкции, размещенные на Веб-сайте Провайдера.
- 6.4. В Запросе Пользователь обязан указать следующее:
 - 6.4.1. точно и полно сформулировать предмет (суть) обращения, описать возникшую проблему или сбой;
 - 6.4.2. описать каким образом и при каких условиях проявляется проблема;
 - 6.4.3. описать какие изменения в инфраструктуре или настройках были произведены перед возникновением проблемы.
- 6.5. 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 предмет для обращения (проблема, сбой) оформляется в отдельном Запросе. Провайдер вправе разделять или объединять Запросы Пользователя по смыслу.
- 6.6. Запросы обрабатываются в порядке их поступления.
- 6.7. Провайдер закрывает Запрос (прекращает работы), если:
 - 6.7.1. Пользователю предоставлена консультация по сути Запроса;
 - 6.7.2. основание для обращения (проблема, сбой) обнаружено и решено (устранена проблема, сбой);
 - 6.7.3. основание для обращения не обнаружено, либо не может быть воспроизведено Провайдером;
 - 6.7.4. основание для обращения не может быть решено по обстоятельствам, не зависящим от Провайдера;
 - 6.7.5. работа по Запросу со стороны Пользователя производится не конструктивно, не предоставляются запрошенные Провайдером сведения, а также в случае неуважительного, оскорбительного обращения к сотрудникам Провайдера.
- 6.8. Заккрытие Запроса производится в виде соответствующей записи сотрудниками Провайдера в переписке по Запросу. По истечении 24 (двадцати четырех) часов с момента закрытия Запроса претензии по результатам работ не принимаются.
- 6.9. Возврат настроек в исходное состояние по закрытым Запросам производится по согласованию и на платной основе.
- 6.10. Пользователь вправе в любое время без объяснения причин самостоятельно закрыть Запрос.
- 6.11. Пользователь вправе, по согласованию с Провайдером, изменить порядок выполнения Запросов.
- 6.12. Если не указано иное, в Услуги не входят работы по:
 - 6.12.1. обучению представителей Пользователя;
 - 6.12.2. консультированию представителей Пользователя по вопросам функционирования (настройки) программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей; по теоретическим вопросам IT-технологий; по техническим вопросам построения и администрирования IT-инфраструктур.
 - 6.12.3. анализу, отладке и оптимизации SQL-запросов, скриптов Пользователя;
 - 6.12.4. восстановлению содержания Вычислительных сред из резервных копий, хранящихся на ресурсах третьих лиц;
 - 6.12.5. настройке игровых серверов, прокси, VPN-серверов и другого специфического ПО.

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/бездействия 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 том числе убытки, которые могут возникнуть у Пользователя по причине несанкционированного использования, разглашения компрометации данных Учетной записи Пользователя;
 - 7.4.4. попытки и/или последствия несанкционированного доступа третьих лиц к данным, сетевых атак на объекты, используемых Пользователем с помощью Услуг;
 - 7.4.5. любые действия или бездействие третьих лиц;
 - 7.4.6. любую информацию, товар или услугу, полученную Пользователем через сеть Интернет.