

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА И ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА ПРОИЗВОЛЬНОЙ КОНФИГУРАЦИИ

Версия от 5 августа 2024 г.,

вступает в силу с 20 августа 2024 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Выделенный сервер - физический сервер, принадлежащий Исполнителю или его партнеру, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

Выделенный сервер готовой конфигурации - Выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.

Выделенный сервер произвольной конфигурации - Выделенный сервер с возможностью выбора комплектующих, принадлежащий Исполнителю или его партнеру.

Линейка - группа Выделенных серверов готовой конфигурации. Названия Линеек, их описание, характеристики Выделенных серверов, входящих в ее состав, указаны на сайте Исполнителя. Особенности оказания услуг для отдельных Линеек могут быть указаны в настоящих Условиях.

Мягкий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме. Мягкий грейс период не распространяется на услуги, оказываемые посуточно.

Жесткий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода и Мягкого грейс периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме, Выделенный сервер отключается, но информация Заказчика сохраняется на Выделенном сервере.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES:

PROVIDING DEDICATED SERVER AND DEDICATED SERVER OF CUSTOM CONFIGURATION

Revision dated August 5, 2024,

will come into effect from August 20, 2024

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are the integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

Dedicated server - a physical server owned by the Contractor or its partner, the resources of which are made available to the Customer.

Pre-configured dedicated server - Dedicated server, prepared in advance and available to order.

Custom configured dedicated server - a Dedicated server owned by the Contractor or its partner and has a selection of components.

Line - a group of pre-configured dedicated servers. The names of the Lines, their description, characteristics of the Dedicated servers included in its composition are indicated on the Contractor's website. Features of the provision of services for individual Lines may be specified in these Conditions.

Soft grace period - the period of the provision of the service after the expiration of the paid period when the service is provided by the Contractor to the Customer in full. Soft grace period does not apply to services provided by the day.

Hard grace period - the period of the provision of the service after the expiration of the paid period and the Soft grace period when the service is provided by the Contractor to the Customer in a reduced volume, the Dedicated server is disconnected, but the Customer's information is stored on the Dedicated server.

Регион — один или группа дата-центров, развернутые в пределах агломерации крупных городов.

Region - one or a group of data centers deployed within an agglomeration of major cities.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику вычислительные мощности Выделенного сервера, располагающегося на физической инфраструктуре Исполнителя или его партнера (далее – «Услуга»). Пользование Услугой осуществляется удаленно. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. Заказчик самостоятельно выбирает Регион, в котором физически располагается Выделенный сервер и его доступные характеристики. При предоставлении Исполнителем Выделенного сервера в отличном от России Регионе, Исполнитель перепродает услуги своих партнеров. Партнеры, территория расположения физической инфраструктуры партнеров, а также особенности предоставления Услуги в разных Регионах:

1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with the computing power of a Dedicated server located on the physical infrastructure of the Contractor or its partner (hereinafter referred to as the "Service"). Use of the Service is carried out remotely. The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

1.2. The Customer shall independently select the Region where the Dedicated Server is physically located, and its available characteristics. If the Contractor provides the Dedicated Server in a Region other than Russia, the Contractor shall resell the services of its partners. Partners, territory of location of physical infrastructure of partners, and the specifics of service delivery in various Regions:

Регион / Region	Зона доступности / Availability Zone	Пул / Pool	Предельная скорость доступа Интернет* / Maximum Internet connection speed**	Поставщик / Service Provider
Санкт-Петербург / Saint Petersburg	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	ru-1, ru-3, SPB-1, SPB-2	1 Гбит/с / 1 Gbps	АО "Селектел" - Исполнитель / JSC "Selectel" - the Contractor
	Зона доступности 2 / Availability Zone 2	ru-9, SPB-3, SPB-4, SPB-5		
Москва / Moscow	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	ru-2, ru-7, MSK-1, MSK-2		
	Зона доступности 2 / Availability Zone 2	MSK-3		
Новосибирск / Novosibirsk	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	ru-8, NSK-1		
Ташкент / Tashkent	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	uz-1, TAS-1	100 Мбит/с / 100 Mbps	партнер / partner
	Зона доступности 2 / Availability Zone 2	uz-2, TAS-2		

Алматы / Almaty	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	kz-1, ALM-1		партнер / partner
Кения / Kenya	Зона доступности 1 / Availability Zone 1	ke-1, NBO-1		партнер / partner
<p>*Скорость доступа в Интернет может быть изменена по согласованию с Исполнителем, при наличии технической возможности. **The Internet connection speed may be changed upon agreement with the Contractor, if technically feasible.</p>				

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. При заказе Услуги необходимо выбрать доступные характеристики Услуги.
- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.
- 2.3. Выделенный сервер готовой конфигурации предоставляется в следующие сроки: при условии наличия технической возможности, в течение 2 (двух) часов с момента заказа Услуги в Панели управления и списания с Лицевого счета авансового платежа.
- 2.4. Выделенный сервер произвольной конфигурации предоставляется в следующие сроки: при условии наличия технической возможности, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа Услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа.
- 2.5. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящими Условиями Исполнитель обязан уведомить Заказчика, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 2.6. Выделенный сервер собирается и комплектуется Исполнителем или партнером все неоговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 2.7. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

- 2.1. When ordering a Service, you must select the available characteristics of the Service.
- 2.2. The provision of the Service starts from the moment it is enabled by the Contractor.
- 2.3. A pre-configured dedicated server is provided in the following terms: subject to the availability of technical capabilities, within 2 (two) hours from the moment of ordering the Services in the Control Panel and debiting the advance payment from the Personal Account.
- 2.4. A custom configured dedicated server is provided in the following terms: subject to the availability of technical capabilities, within 5 (five) business days from the moment of ordering the Services in the Control Panel of the Customer's account and debiting the advance payment from the Personal Account.
- 2.5. If there is no technical possibility of providing the Service in accordance with these Terms, the Contractor is obliged to notify the Customer, indicating the reasons why the Service cannot be provided on time, and indicate the planned dates for the start of the provision of the Service.
- 2.6. The Dedicated server is assembled and completed by the Contractor or the partner, all unspecified parts of the Dedicated server, but necessary components of the Dedicated server are chosen at the discretion of the Contractor.
- 2.7. In the event of a failure of the components that are part of the Dedicated server, the Contractor undertakes at his own expense to replace all failed parts with similar ones

часов, с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Если с момента выхода из строя Выделенного сервера до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно Условиям.

2.8. В случае возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Услуги, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Заказчика выхода из строя комплектующих сервера, Исполнителем может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика сервера, в случае успешного результата которой будет произведена замена вышедшей из строя комплектующей. Время диагностики не подлежит компенсации и составляет не более 12 часов.

2.9. В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.

2.10. Исполнитель вправе ограничить трафик для Заказчика, в случае если Заказчик использует его в чрезмерно больших количествах, что может принести вред инфраструктуре Исполнителя, партнера и/или качеству Услуги. Исполнитель уведомляет Заказчика о таком ограничении в Тикет-системе в кратчайшие сроки.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами (тарифными планами).

3.2. Заказчик может выбрать период оплаты Услуги при заказе. Услуга будет автоматически продлеваться с выбранным периодом, если такой период доступен для выбора на момент продления. При необходимости Заказчик

within 3 hours from the moment the Customer contacts the Ticket System. In the absence of the necessary spare parts, the Contractor may temporarily use more capacious/fast parts. If more than 3 hours have elapsed from the moment the Dedicated server failed to the end of the repair work, the Customer is entitled to compensation in accordance with Conditions.

2.8. In the event of any technical malfunctions during the operation of the Service, but in the absence of an explicit confirmation by the Customer of the failure of the server components, the Contractor may offer free hardware diagnostics of the server, in case of a successful result which will replace the failed component. Diagnostic time is not compensable and does not exceed 12 hours.

2.9. In order to ensure the stable operation of network equipment, the number of MAC addresses on the access ports is limited to 25 per port. The number of MAC addresses can be increased at the request of the Customer.

2.10. The Contractor has the right to restrict traffic for the Customer if the Customer uses it in excessively large quantities, which can cause damage to the Contractor's infrastructure, the partner's infrastructure and/or the Service's quality. The Contractor shall notify the Customer of such a restriction via the Ticket System as soon as possible.

3. SERVICE PAYMENT

3.1. Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service is paid in the manner, time and form established by the Agreement and tariffs (rate schedules).

3.2. The Customer can choose the period of payment for the Service when ordering. The Service will be automatically extended for the selected period if such period is available for selection at the extension time. The Customer can change the period of

может изменить период оплаты Услуги, а также отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Панели управления.

payment for the Service, as well as disable the auto-renewal (auto-payment) function in the Control Panel, if necessary.

- 3.3. Стоимость Услуги, действующая на момент заказа Услуги, действует до момента окончания оплаченного периода оказания Услуги. Стоимость Услуги может быть изменена в соответствии с условиями Соглашения.
- 3.4. Продление Услуги осуществляется в соответствии с действующим тарифным планом. Период оказания Услуги определяется Заказчиком при выборе тарифа. Выбор тарифа осуществляется из доступных для выбора при заказе Услуги или в любой момент до завершения текущего периода оказания Услуги. Новый тариф применяется с момента окончания предыдущего периода оказания Услуги.
- 3.5. Исполнитель вправе оказывать Услуги в долг вплоть до момента окончания предоставления Услуги. Оказанные в долг услуги подлежат обязательной оплате. Оказание Услуги в долг, с указанием фактического потребления за нее осуществляется посуточно. Оказание Услуги не будет осуществляться Исполнителем в случае отказа Заказчика от Услуги до завершения оплаченного периода.
- 3.3. The Service cost, valid at the time of ordering the Service, is valid until the end of the Service rendering. The Service cost may be changed in accordance with the terms of the Agreement.
- 3.4. Extension of the Service is carried out in accordance with the current service plan. The period of the Service is determined by the Customer when choosing a rate. The rate is selected from those available for selection when ordering the Service or at any time before the end of the current period of Service. The new rate is applied from the moment when the previous period of the Service ends.
- 3.5. The Contractor shall have a right to render Services on credit until the end of the Service. Services rendered in debt are subject to mandatory payment. The provision of services in debt is carried out daily. The service will not be provided by the Contractor in case the Customer refuses the Service before the end of the paid period.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. Окончание предоставления Услуги по общему правилу происходит после истечения Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги Выделенный сервер вся размещенная на нем информация удаляется.
- 4.2. Для Выделенных серверов кроме оплачиваемых посуточно, Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода, исключая выходные и праздничные дни.
- 4.2.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на
- 4.1. As a general rule, the end of the provision of the Service occurs after the expiration of the Soft Grace Period and the Hard Grace Period. At the end of the Service, the Dedicated Server all information located on it is deleted.
- 4.2. For Dedicated Servers except for the ones paid daily, the Soft Grace Period is 96 hours, excluding weekends and holidays. The Hard Grace Period shall expire in 240 hours after the end of the paid period, excluding weekends and holidays.
- 4.2.1. In case the Customer's Personal Account is replenished during the Soft Grace Period or Hard Grace Period with an amount of funds

денежную сумму, достаточную для оплаты всего заказанного периода оказания Услуги целиком, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.2.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.

4.3. **Для Выделенных серверов, оплачиваемых посуточно Жесткий грейс период составляет 24 часа.**

4.3.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.3.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.

4.4. **Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:** Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а Выделенный сервер и вся размещенная на нем информация удаляется.

sufficient for payment for the entire ordered period of the total Service provision, the said amount of funds will be debited automatically, and the Service provision will be extended for a new period starting from the day following the last day of the previous paid period of the Service.

4.2.2. If the Customer's Personal Account is not replenished during the Soft Grace Period or Hard Grace Period for a sum of money sufficient to pay for the ordered period of provision of the Service, the provision of the Service shall be terminated, the Dedicated Server and the information placed on it shall be deleted.

4.3. **For Dedicated Servers paid daily, the Hard Grace Period is 24 hours.**

4.3.1. In case of replenishment of the Customer's Personal Account during the Hard Grace Period with a sum of money sufficient to pay for the ordered period of the Service, the said sum of money shall be automatically written off and the Service shall be extended for a new period from the day following the last day of the previous paid period of the Service.

4.3.2. If the Customer's Personal Account is not replenished during the Hard Grace Period for a sum of money sufficient to pay for the ordered period of provision of the Service, the provision of the Service shall be terminated, the Dedicated Server and the information placed on it shall be deleted.

4.4. **The termination of providing the Service without the connected auto-renewal function (automatic payment, including automatic monthly payment) of the Service is performed as follows:** Soft Grace Period and Hard Grace Period shall apply. The Service provision shall be terminated immediately after the expiry of the paid period, and the Dedicated Server and all information hosted on it shall be deleted.

- 4.5. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.
- 4.5. In case of Service cancellation before the expiration of the paid period, the Contractor returns the unused Service cost to the Customer's Personal Account. The money is refunded only for full unused months.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA) 5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

- 5.1.
- 5.1.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24x7x365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
% (процент) работоспособности за месяц для Услуги (за исключением Линейки Chipcore) /% (percent) of monthly health for the Service (excluding the Chipcore Line)	100 %
% (процент) работоспособности за месяц для Линейки Chipcore /% (percent) of monthly health for the Chipcore Line	99,8%

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ и Жесткого грейс периода. Время проведения аварийных и профилактических работ, а также Жесткий грейс период не является временем недоступности Услуги..
- 5.2. The Contractor ensures the Service availability during the time specified in paragraph 5.1, except for the time for emergency and preventive maintenance and the Hard grace period. The time of emergency and preventive work, as well as the Hard Grace Period is not the time of inaccessibility of the Service.
- 5.3. 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.
- 5.3. Compensation is calculated for each server separately based on the total unavailability of the Server for the month according to Table 1. The percentage of compensation is applied to the calculation base, which is equal to the sum of charges for the Server per month.
- 5.4. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.4. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.
- 5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель
- 5.5. If the Service Availability for one calendar month does not comply with Clause 5.1 of these Terms and Conditions, the Contractor

осуществляет компенсацию в следующем порядке:

shall provide compensation in the following order:

Услуги, за исключением Линейки Chipcore:

Services excluding the Chipcore Line:

Доступность услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности услуги / Service maintenance objective	Размер компенсации (в %) / Amount of compensation (%)
до 99,80 % / up to 99.80%	до 1 часа 30 минут / up to 1 hour 30 minutes	3 %
от 99,79 до 99,58 % / from 99.79 to 99.58%	от 1 часа 31 минуты до 3 часов / from 1 hour 31 minutes to 3 hours	10 %
от 99,57 до 98,62 % / from 99.57 to 99.62%	от 3 часов 1 минуты до 10 часов / from 3 hours 1 minute to 10 hours	30 %
от 98,61 до 96,7 % / from 98.31 to 96.7%	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / from 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96.6%	от 24 часов / from 24 hours	100 %

Услуги Линейки Chipcore:

Chipcore Line Services:

Доступность услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности услуги / Service maintenance objective	Размер компенсации (в %) / Amount of compensation (%)
до 99,8 % / up to 99.8%	до 1 часа 30 минут / up to 1 hour 30 minutes	не компенсируется / not compensated
от 99,79 до 99 % / from 99.79 to 99%	от 1 часа 31 минуты до 7 часов 18 минут / from 1 hour 31 minutes to 7 hours 18 minutes	10 %
от 98,99 до 98 % / from 98.99 to 98%	от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут / from 7 hours 19 minutes to 14 hours 36 minutes	30 %
от 97,991 до 96,7 % / from 97.991 to 96.7%	от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут / from 14 hours 37 minutes to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96.6%	от 24 часов / from 24 hours	100 %

5.6. Условия определяют следующие виды простоя:

5.6. The Conditions define the following types of downtime:

Компенсируемый простой / Compensable downtime	Некомпенсируемый простой / Non-compensable downtime
---	---

<p>Недоступность Сервера из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Сервера, для которого зафиксирован простой. / Server unavailability due to a failure of the Contractor's infrastructure. This type of downtime is compensated according to the cost of the Server for which the downtime is recorded.</p>	<p>Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с Сервером через Панель управления учетной записью заказчика, полная невозможность выполнения операций через API. / Inaccessibility of the control middleware. Complete impossibility to perform any actions with the Server via the Customer Profile Control Panel, complete impossibility to perform operations via API.</p>
--	--

- | | |
|---|--|
| <p>5.7. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на бонусный 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.</p> | <p>5.7. Compensation is defined as the funds transferred by the Contractor exclusively to the bonus balance of the Service. Transfer is carried out during the first 7 (seven) business days of the month following the month in which the service was unavailable. If bonus compensation is technically impossible, a compensation period proportional to the amount of compensation is provided to the Server.</p> |
| <p>5.8. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.</p> | <p>5.8. The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation can not be expressed in the payment of funds or credited to the Customer's account.</p> |
| <p>5.9. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.</p> | <p>5.9. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.</p> |
| <p>5.10. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.</p> | <p>5.10. For compensation the Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates of Service unavailability.</p> |
| <p>5.11. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10(десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, или принимает решение</p> | <p>5.11. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 10 (ten) calendar days or declines the compensation provision if the Service failed due to reasons not</p> |

об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика.

6. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА

6.1. Исполнитель обеспечивает доступ Выделенного сервера к сети Интернет (если иное не согласовано Сторонами). Заказчик самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Панели управления.

6.2. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на Выделенном сервере соответствующее программное обеспечение.

6.3. Заказчик обязуется осуществлять эксплуатацию Выделенного сервера в рамках стандартной эксплуатации, которая не приводит к повреждению комплектующих Выделенного сервера, а именно, не ограничиваясь:

- согласно характеристикам¹, установленным производителями комплектующих Выделенного сервера²;
- запрещается изменение Заказчиком характеристик Выделенного сервера - напряжения, частоты, температуры;
- запрещается изменение Заказчиком предустановленного на комплектующих

dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.

5.12. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof.

6. DEDICATED SERVER OPERATION PROCEDURE

6.1. The Contractor shall provide access to the Dedicated Server to the Internet (unless otherwise agreed by the Parties). The Customer independently selects the connection conditions from the possible options in the Control Panel.

6.2. The Customer shall independently operate the Service by means of remote access via public communication networks and independently install the necessary software on the Dedicated Server.

6.3. The Customer undertakes to operate the Dedicated Server as part of standard operation that does not result in damage to the Dedicated Server components, namely, but not limited to:

- According to the characteristics³ established by the manufacturers of the Dedicated Server components⁴;
- The Customer is prohibited from changing the characteristics of the Dedicated Server: its voltage, frequency, or temperature;
- The Customer is prohibited from changing the software installed on the Dedicated Server components (firmware replacement);

¹ <https://www.amd.com/> , <https://www.intel.co.uk/> , <https://www.supermicro.com/> , <https://servers.asus.com/> , <https://www.micron.com/> , <https://semiconductor.samsung.com/> , <https://www.gigabyte.com/> , <https://www.nvidia.com/> и др.

² Производители комплектующих Выделенного сервера могут быть указаны в Панели управления или сообщены Исполнителем по запросу в Тикет-системе

³ <https://www.amd.com/> , <https://www.intel.co.uk/> , <https://www.supermicro.com/> , <https://servers.asus.com/> , <https://www.micron.com/> , <https://semiconductor.samsung.com/> , <https://www.gigabyte.com/> , <https://www.nvidia.com/>, etc.

⁴ The manufacturers of the Dedicated Server components may be specified in the Control Panel or reported by the Contractor under a request in the Ticket System

Выделенного сервера ПО (перепрошивка);

- Заказчик не вправе нарушать инструкции по эксплуатации Выделенного сервера, указанные в разделе “Документация” на сайте Исполнителя, и, данные Исполнителем Заказчику в рамках Тикет-системы.
- 6.4. В случае выявления факта повреждения комплектующих Выделенного сервера, вследствие неправомерных действий Заказчика, Исполнитель уведомляет Заказчика в Тикет-системе, а Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя на устранение такого ущерба.
- 6.5. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора при определении причинно-следственной связи между действиями Заказчика и ущербом, причиненным Исполнителю, Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов. Возмещение расходов на проведение экспертизы осуществляется между Сторонами в зависимости от выводов экспертизы.
- 6.6. При наличии неправомерных действий Заказчика Исполнитель вправе в одностороннем порядке взыскать указанные расходы, а также расходы на проведение экспертизы с Лицевого счета Заказчика.
- 6.4. The Customer may not violate the Dedicated Server operation instructions provided in the Documentation section on the Contractor's website and given to the Customer by the Contractor via the Ticket System.
- 6.4. If a fact of any damage to the Dedicated Server components caused by the Customer's misconduct is revealed, the Contractor shall notify the Customer via the Ticket System, and the Customer shall reimburse the Contractor for the expenses for removal of such damage.
- 6.5. In case of any dispute between the Customer and the Contractor in determining the cause-and-effect relation between the Customer's actions and the damage caused to the Contractor, the Contractor shall reserve the right to independently engage competent authorities and/or organizations as experts. Reimbursement of the expert examination shall be made between the Parties depending on the examination conclusion.
- 6.6. In case of the Customer's misconduct, the Contractor has the right to unilaterally withdraw the above-mentioned expenses, as well as the expenses for the expert examination from the Customer's Personal Account.