

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА И ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА ПРОИЗВОЛЬНОЙ КОНФИГУРАЦИИ

Версия от 14 ноября 2019 г.,

вступает в силу с 30 ноября 2019 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, 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.

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 November 14, 2019,

will come into effect from November 30, 2019.

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 is a physical server owned by the Contractor, 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 - Dedicated server with a choice of components, owned by the Contractor.

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.

1. ПРЕДМЕТ

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

1.2. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику один или несколько Выделенных серверов.

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. При выборе и оплате Заказчиком Услуги может взиматься дополнительная разовая плата за установку сервера, размер которой указан на официальном сайте Исполнителя. Данная плата не взимается Исполнителем при единовременном заказе и оплате Услуги на период от 6-ти (шести) месяцев. В случае досрочного отказа от Услуги, фактический период использования которой составляет до 5-ти (пяти) месяцев, возврат денежных средств осуществляется за полные неиспользованные месяцы с учетом удержания платы за установку.

2.4. 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 учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа.

2.5. 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.

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 (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. As part of the Service, the Contractor provides the Customer with one or more Dedicated Servers.

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. When the Customer selects and pays for the Service, an additional one-time fee for server installation may be charged, the amount of which is indicated on the Contractor's official website. This fee is not charged by the Contractor for a one-time order and payment for Services for a period of 6 (six) months. In case of early refusal from the Service, the actual period of use of which is up to 5 (five) months, the refund is made for the full unused months, taking into account the deduction of the installation fee.

2.4. 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 of the Customer's account and debiting the advance payment from the Personal Account.

2.5. 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.

- 2.6. 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.
- 2.7. Выделенный сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все неоговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 2.8. Исполнитель обеспечивает доступ Выделенного сервера к сети Интернет (если иное не согласовано Сторонами). Заказчик самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Панели управления.
- 2.9. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном сервере соответствующее программное обеспечение.
- 2.10. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 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 сервера до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно Условиям.
- 2.11. 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
- 2.6. 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.
- 2.7. The Dedicated server is assembled and completed by the Contractor, all unspecified parts of the Dedicated server, but necessary components of the Dedicated server are chosen at the discretion of the Contractor.
- 2.8. The Contractor provides access to the Dedicated server to the Internet (unless otherwise agreed by the Parties). The Customer independently selects the connection conditions from the possible ones in the Control Panel.
- 2.9. The Customer shall independently operate the Service by means of remote access to it via public communication networks, independently installing the corresponding software on the dedicated server.
- 2.10. 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 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 server failed to the end of the repair work, the Customer is entitled to compensation in accordance with Conditions.
- 2.11. 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

будет произведена замена вышедшей из строя комплектующей. Время диагностики не подлежит компенсации и составляет не более 12 часов.

2.12. 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.

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 текущим периодом. При необходимости Заказчик может изменить период оплаты Услуги, а также отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Панели управления.

3.3. Стоимость Услуги, действующая на момент заказа Услуги, действует на протяжении всего времени 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.

compensable and does not exceed 12 hours.

2.12. 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.

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 payment period for the Service when ordering. The Service will be automatically renewed with the current chosen period. If necessary, the Customer can change the period of payment for the Service, as well as disable the auto-renewal (auto-payment) function in the Control Panel.

3.3. The cost of the Service, valid at the time of ordering the Service, is valid throughout the Service rendering period. The cost of the Service 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. 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.
- 3.5. 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 и вся размещенная на нем информация удаляется.
- 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 and all information located on it is deleted.

- 4.2. **Окончание предоставления Услуги с подключенной функцией автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:**
- 4.2. **The termination of providing the Service with the connected auto-renewal function (automatic payment, including automatic monthly payment) of the Service is performed as follows:**

- 4.2.1. Для Выделенных серверов, заказанных в разделе "Готовые серверы" и/или "Конфигуратор серверов" в Панели управления до 30 ноября 2019 года, Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период составляет 7 календарных дней с момента завершения оплаченного периода, но не раньше окончания Мягкого грейс периода.
- 4.2.1. For Dedicated Servers ordered in the "Ready Servers" and/or "Server Configurator" section of the Control Panel before November 30, 2019, the Soft Grace Period is 96 hours, excluding weekends and public holidays. The Hard Grace Period is 7 calendar days from the end of the paid period, but not earlier than the end of the Soft Grace Period.

- 4.2.1.1. В случае оплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Панели управления в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
- 4.2.1.1. If the Customer pays for the new period of the Service in the Control Panel during the Soft Grace Period or Hard Grace Period, the Service shall be extended for a new period from the day following the last day of the previous paid period of the Service.

- 4.2.1.2. В случае неоплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Панели управления в течение Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода оказание Услуги
- 4.2.1.2. If the Customer fails to pay for the new period of the Service in the Control Panel during the Soft Grace Period and the Hard Grace Period, the Service will be terminated, the Dedicated Server

прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.

4.2.2. Для Выделенных серверов, заказанных с 30 ноября 2019 года, а также заказанных в разделе “Серверы Chipcore” и/или “Специальные предложения” до 30 ноября 2019 года в Панели управления, кроме 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.

4.2.2.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или 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.

4.2.2.2. 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.

4.2.3. Для Выделенных серверов, оплачиваемых посуточно Жесткий грейс период составляет 24 часа, за исключением выходных и праздничных дней.

4.2.3.1. 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

and the information located on it will be deleted.

4.2.2. For Dedicated servers ordered from November 30, 2019, as well as those ordered in the “Chipcore Servers” and/or “Special offers” section until November 30, 2019 in the Control Panel, except for the ones paid daily, the Soft Grace Period is 96 hours excluding weekends and holidays. The Hard Grace Period ends after 240 hours from the end of the paid period, excluding weekends and holidays.

4.2.2.1. In case of replenishment of the Customer's Personal Account during the Soft Grace Period or 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.

4.2.2.2. 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.

4.2.3. For Dedicated Servers paid daily, the Hard Grace Period is 24 hours, except weekends and holidays.

4.2.3.1. 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

Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

period from the day following the last day of the previous paid period of the Service.

4.2.3.2. 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.

4.2.3.2. 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.

4.3. **Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:**

4.3. **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:**

4.3.1. Для Выделенных серверов, заказанных в разделе "Готовые серверы" и/или "Конфигуратор серверов" в Панели управления, Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период составляет 7 календарных дней с момента завершения оплаченного периода, но не раньше окончания Мягкого грейс периода.

4.3.1. For Dedicated Servers ordered in the "Ready Servers" and/or "Server Configurator" section of the Control Panel, the Soft Grace Period is 96 hours, excluding weekends and public holidays. The Hard Grace Period is 7 calendar days from the end of the paid period, but not earlier than the end of the Soft Grace Period.

4.3.2. **Для Выделенных серверов, заказанных с 30 ноября 2019 года, а также заказанных в разделе "Серверы Chipcore" и/или "Специальные предложения" до 30 ноября 2019 года в Панели управления, 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.**

4.3.2. For Dedicated servers ordered from November 30, 2019 and ordered under "Chipcore Servers" and/or "Special offers" until November 30, 2019 in the Control Panel, the Soft Grace Period and Hard Grace Period do not apply.. The provision of the Services ceases immediately after the expiration of the paid period, and the Dedicated Server and all information located on it are deleted.

4.4. 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.

4.4. 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 осуществляет компенсацию в следующем порядке:

5.5. If the Service Availability for one calendar month does not comply with Clause 5.1 of these Terms and Conditions, the Contractor 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:

Компенсированный простой / Compensable downtime	Некомпенсированный простой / Non-compensable downtime
<p>Недоступность Сервера из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Сервера, для которого зафиксирован простой. /</p> <p>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, размещенной на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о</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> |

недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

- 5.11. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10(десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.11. Basing 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 dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика.
- 5.12. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof.