

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЛАЧНЫХ СЕРВЕРОВ В УЗБЕКИСТАНЕ<sup>1</sup>

Версия от 2 марта 2023 г.  
вступает в силу с 17 марта 2023 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

**Виртуальная машина** – виртуализированный сервер, созданный на технической площадке Исполнителя и предоставляющий вычислительные ресурсы Заказчику.

**Виртуальный диск** – выделенный объем дискового пространства, размещаемый на Технической площадке Исполнителя.

**Виртуальная сеть** – изолированный виртуальный коммутатор, к которому подключаются Виртуальные машины Заказчика.

**Пользователь** – пара имя-пароль, определяющая владельца объектов. Пользователи создаются Заказчиком в рамках домена.

**Проект** — логически изолированная группа Ресурсов, к которой может иметь доступ Пользователь.

**Ресурс** – атомарная единица, представляющая собой часть ресурсов физического сервера, либо минимально возможную часть предоставляемой услуги.

## CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: PROVISION OF CLOUD SERVERS IN UZBEKISTAN<sup>2</sup>

Revision dated March 2, 2023  
will come into effect from March 17, 2023

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

**Virtual Machine** – a virtual server created on the Contractor's Service Platform and offering computing resources to the Customer.

**Virtual Disc** is an allotment of the disc space allocated on the Contractor's Service Platform.

**Virtual Network** is an isolated virtual switchboard to which the Customer's virtual machines are connected.

**User** is a login-password pair which identifies the owner of the objects. Users are created by the Customer within the domain.

**Project** – a logically isolated group of Resources to which the User can have access.

**Resource** is an atomic unit which is either part of the physical server resources or a minimum possible part of the service provided.

<sup>1</sup> в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД в зависимости от заказа указываются услуга  
Облачные серверы Узб/Cloud servers Uzb

<sup>2</sup> The Cloud servers Uzb/Cloud service shall be specified in the invoice, certificate of services rendered or IDN (Integrated delivery note) depending on the order.

Ресурсы / Resources	Единица измерения / Measuring Unit
Процессорные ядра / Processor Cores	Штуки / Pieces
Оперативная память / RAM	Гигабайт / Gigabyte
Базовый диск / Basic Disc	Гигабайт / Gigabyte
Быстрый диск / High-Speed Disk	Гигабайт / Gigabyte
Универсальный диск / Versatile Disk	Гигабайт / Gigabyte
Локальный диск / Local Disk	Гигабайт / Gigabyte
Хранение пользовательских образов / Custom Image Storage	Гигабайт / Gigabyte
Плавающий IP-адрес / Floating IP-address	Штуки / Pieces
Публичная подсеть IP-адресов / Public IP Subnetwork	Штуки / Pieces
Входящий и исходящий трафик / Terminating and outgoing traffic	Гигабайт / Gigabyte
Балансировщики нагрузки / load balancers	Штуки / Pieces
Бэкап / Backup	Гигабайт / Gigabyte
Кластер Kubernetes / Kubernetes Cluster	Штуки / Pieces
Процессорные ядра для Базы данных / Processor cores for Database	Штуки / Pieces
Оперативная память для Базы данных / RAM for Database	Гигабайт / Gigabyte
Локальный диск для Базы данных / Local drive for Database	Гигабайт / Gigabyte
Хранение резервных копий Базы данных / Database's backup storage	Гигабайт / Gigabyte

**Бэкап** – это Ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных Базового, Быстрого и Универсального диска по заданному Заказчиком расписанию.

**Backup** means a resource used for copying and storing data of a Basic, Fast and Versatile disk according to a schedule set by the Customer.

**Кластер Kubernetes** – это Ресурс, состоящий из нескольких Мастер-нод и осуществляющий управление платформой Kubernetes.

**Kubernetes Cluster** is a Resource consisting of several Master Nodes and managing Kubernetes platform.

**Мастер-ноды** – компонент, состоящий из Виртуальных машин, который управляет Кластером Kubernetes. Администрирование компонента находится в зоне ответственности Исполнителя.

**Master Nodes** refer to a component consisting of Virtual Machines operated by Kubernetes Cluster. The component administration is in the Contractor's area of responsibility.

**Кластер базы данных** — объект, создаваемый Заказчиком, состоящий из одной или нескольких Виртуальных машин, с установленной Базой данных, между которыми настроена репликация.

**Database Cluster** is an object created by the Customer and consisting of one or several Virtual Machines with the Database, between which replication is configured.

**База данных** - совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в

**Database** is a data collection stored in accordance with the database schema, the

соответствии с правилами средств моделирования данных.

**Лимит учетной записи, Лимит аккаунта** — лимит ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одной Учетной записи.

**Квота (пользовательская)** — лимит ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного Проекта. Устанавливается Заказчиком самостоятельно в рамках возможных для лимита Ресурсов при создании Проекта и может меняться при дальнейшем его использовании.

**Внешняя панель управления проектом** — отдельная панель управления проектом, предоставляемая в рамках услуги. Третьи лица могут получать доступ к Внешней панели управления по инициативе Заказчика без заведения отдельной учетной записи в Панели управления учетной записью Заказчика.

**Управляющая прослойка** — совокупность Панели управления учетной записью Заказчика, API и Внешних панелей управления проектами, созданных Заказчиком.

**API** — программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

## 1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по организации хостинга виртуальной инфраструктуры, предоставляя в распоряжение Заказчика часть ресурсов инфраструктуры партнера Исполнителя ИП ООО "SERVERCORE CIS", размещаемой на территории Республики Узбекистан (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. После заказа Услуги Заказчик создает Проект, пользуясь инструментами Панели управления учетной записью Заказчика, и, при необходимости, корректирует Квоты для требуемых ресурсов.

manipulation of which is performed in accordance with the rules of data modeling tools.

**Profile Limit, Account Limit** - is the limit of resources that can be used to create objects within the framework of one Account.

**Quota Limit (user-specific)** – means the limit of resources that can be used to create objects within a single Project. It is set individually by the Customer within Resources available for the limit while creating a Project and can be modified during further operation.

**External project management panel** – a separate panel for project management provided as part of the service. Third parties can be granted access to the External Control Panel at the initiative of the Customer without establishing a separate profile at the Customer Profile Control Panel.

**Control Middleware** is a set of the Customer Profile Control Panel, API and External Project Control Panels created by the Customer.

**API** is the software interface for automated service management.

## 1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with an access to the organization service of virtual infrastructure hosting by providing the Customer with a resource part of the Contractor's partner "SERVERCORE CIS", FE LLC. infrastructure placed in the Republic of Uzbekistan territory (hereinafter referred to as "Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

## 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. After ordering the Services, the Customer creates the Project using the tools of the Customer Account Control Panel, and, if necessary, adjusts the Quotas for the required resources.

- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента создания Ресурса внутри Проекта при наличии достаточного количества средств на Лицевом счете для начала предоставления Услуги и выполнения условий п. 2.1.
- 2.2. The provision of the Service begins from the moment the Resource is created within the Project given a sufficient amount of funds on the Customer's Personal Account to start providing the Service and fulfill the conditions of Clause 2.1.
- 2.3. Заказчик может осуществлять работу с Проектом непосредственно из Панели управления учетной записью Заказчика, либо предоставить третьим лицам ссылку на Внешнюю панель управления проектом.
- 2.3. The Customer may proceed to either work on the Project directly from the Customer Profile Control Panel or provide third parties with a link to the External Project Management Panel.
- 2.4. Для доступа к Проекту посредством Внешней панели управления проектом требуется предварительно создать Пользователя и задать для него пароль, пользуясь средствами Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.4. In order to access the Project via the External Project Management Panel, an Account has to be created and a password for it has to be set using the Customer Profile Control Panel tools.
- 2.5. Заказчик создает Ресурсы в рамках указанных Заказчиком Квот во Внешней панели управления проектом.
- 2.5. The Customer creates Resources within the quotas specified by the Customer in the External Project Management Panel.
- 2.6. Заказчик может создавать второй и последующие Проекты в рамках ограничений на максимальное количество Проектов, установленных Исполнителем.
- 2.6. The Customer may create the second and further Projects within the limits on the maximum number of Projects established by the Contractor.
- 2.7. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.
- 2.7. The Customer chooses the configuration of Virtual Machines, Virtual Disks and Virtual Networks independently, except when they are created by the Contractor in an automatic mode.
- 2.8. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из Ресурсов в рамках Учетной записи, а также по количеству Проектов.
- 2.8. The Contractor has the right to set limits on the maximum allowed usage of each of the Resources within the Profile, as well as on the number of Projects.
- 2.9. Сервер, на котором размещается Виртуальная машина Заказчика, подключен к сети на скорости 10000 Мбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на сервере Исполнителя. Потребленный Заказчиком трафик тарифицируется в соответствии с
- 2.9. The server hosting the Customer's Virtual Machine is connected to the network at the speed of 10,000 Mbps/s; this band is shared between all the Virtual Machines running on the Contractor's server. The traffic used by the Customer is charged as per the tariffs indicated on the Contractor's website and/or on the Customer Profile

тарифами, указанными на сайте Исполнителя и/или Панели управления учетной записи Заказчика.

Control Panel.

- |   |   |
|---|---|
| 2.10. Тарификации подлежит входящий и исходящий трафик в Интернет, а также входящий и исходящий трафик.   | 2.10. The incoming and outgoing traffic and Internet traffic are subject to the billing.  |
| 2.11. Полоса пропускания внешнего канала в сеть Интернет и сеть TAS-IX для каждой Виртуальной машины ограничивается в 100 Мбит/с суммарно.  | 2.11. The external channel bandwidth to the Internet and the TAS-IX network for each Virtual Machine is limited to 100 Mb/s in total.   |
| 2.12. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Плавающих IP-адресов;</li><li>▪ Публичных подсетей из 5 или более адресов.</li></ul>  | 2.12. Internet access for the Customer's Virtual Machines is provided through: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Floating IP-addresses;</li><li>▪ Public subnets out of 5 or more addresses.</li></ul>                                      |
| 2.13. Расширение Лимита Учетной записи на подсети IP-адресов происходит из расчета один IP- адрес на одно Процессорное ядро.  | 2.13. Expansion of the Account Limit on the IP Subnet is based on the calculation of one IP address per Processor Core.   |
| 2.14. Лимит Учетной записи устанавливается Исполнителем автоматически и может быть изменен по запросу при наличии технической возможности.  | 2.14. The Account Limit shall be set by the Contractor automatically and can be changed upon request, subject to technical availability.  |
| 2.15. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить Лимит учетной записи и/или Квоту на IP-адреса. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину | 2.15. The Contractor may reduce for convenience the Account Limit and/or the IP Quota. The Contractor may allow the Customer to use dedicated IP addresses provided that the second and further IP addresses are charged for one Virtual Machine. |
| 2.16. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в соответствии с Соглашением.  | 2.16. The approval of the dedicated IP addresses usage is carried out pursuant to the Agreement.  |
| 2.17. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123, 1900 ограничивается до 1 Мбит/с;</li></ul>                    | 2.17. For the purpose of preventing distributed denial of service (DDoS): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ total bandwidth for UDP traffic on ports 0, 16, 19, 53, 123, 1900 is limited to 1 Mbps;</li></ul>                               |

- при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 1 Мбит/сек;
  - Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить возможность использования данных сервисов, уведомив Заказчика не менее чем за 7 дней.
- 2.18. Заказчик может в любой момент изменить Квоты любого Проекта созданного в рамках домена Заказчика.
- 2.19. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Внешнюю панель управления проектом или Панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.20. Заказчик вправе задать расписание Бэкапа с доступной частотой создания Бэкапа. Заказчик вправе задать несколько расписаний Бэкапа.

### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Конечная стоимость услуги рассчитывается из данных о фактически потребленных ресурсах. Тарифы на ресурсы установлены за определенную Исполнителем минимальную единицу объема потребляемого ресурса.
- 3.2. Оплате подлежит фактическое потребление ресурсов Проекта за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.3. Оплата производится по факту резервирования ресурсов Исполнителем путем списания денежных средств с Лицевого счета 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком параметров Услуги.

▪ If the Customer exceeds the threshold of 150 thousand packets per second, the Contractor is entitled to limit the bandwidth to 1 Mbps;

▪ The Contractor has the right to limit the bandwidth of services that can be used for the UDP amplification class attacks or to limit the possibility of using these services by notifying the Customer at least 7 days in advance.

2.18. At any time, the Customer can change Quotas of any Project created within the Customer's domain.

2.19. The Customer independently operates the Virtual Machines by remotely accessing them via public communication networks or through the External Project Management Panel or Control Panel, installing and configuring the necessary software on the Virtual Machines on a standalone basis.

2.20. The Customer shall be entitled to set the Backup schedule with an available Backup creation frequency. The Customer shall be entitled to set several Backup schedules.

### 3. SERVICE PAYMENT

- 3.1. The final cost of the Service shall be counted from the data on actually consumed resources. The rates for resources are scheduled for the minimum volume unit of consumed resource defined by the Contractor.
- 3.2. The actual consumption of the Project Resources shall be paid for the last hour before the next charge-off.
- 3.3. The payment is made by the Contractor upon reservation of resources by debiting funds from the Customer's Personal Account once per hour. The amount of charge for each hour may change if the Customer changes the Service parameters.

## 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги по электронной почте.
- 4.2. При Балансе Заказчика равном нулю в течение 14 (fourteen) календарных дней, Исполнитель вправе удалить все Виртуальные машины, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках Услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.
- 4.3. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 10 (десяти) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги. При пополнении Баланса Заказчика в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных Ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса Заказчика.
- 4.4. Задолженность по оплате ресурсов для Проектов, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости всех Ресурсов Проекта за время, в течение которого Проект был отключен.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

- 5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим

## 4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. When the Customer's Balance reaches zero or the amount which is not enough to make a further payment for the resources used, the access to the Service is disabled automatically. The Contractor sends a notification about suspension of the Service to the Customer by email.
- 4.2. If the Customer's Balance is equal to zero during 14 (fourteen) calendar days, the Contractor has a right to delete all Virtual Machines, as well as any other objects belonging to the Customer, created as part of the Service and stored using the Contractor's equipment. The mentioned term can be prolonged on the basis of the mutual consent of the Parties.
- 4.3. The Customer may continue to use the Service if the Customer's Balance is replenished before the expiration of ten (10) calendar days from the moment of the Service suspension. When replenishing the Customer's Balance within the specified period, and if there is a debt in the Service payment in amount of previously consumed Resources, the amount of debt will be written off at the time of the Customer's Balance replenishment.
- 4.4. The debt for the payment of resources for the Projects disconnected for non-payment is formed as the sum of the cost of all Project Resources for the time during which the Project was disconnected.

## 5. INFORMATION PROTECTION REQUIREMENTS

- 5.1. The Customer is obliged to prevent situations of unauthorized access to the software used and not to allow the use of the Customer's resources or the resources provided by the Contractor in order to prevent attempts of unauthorized access to other Internet resources, in particular, the

ресурсам сети Интернет. в частности, Заказчик должен не допускать на своих Виртуальных машинах следующих ситуаций:

- с Виртуальной машины отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
- программное обеспечение Виртуальной машины использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
- с Виртуальной машины исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с Виртуальной машины исходят пакеты службы доменных имен (DNS) с намеренно искаженными данными;
- на Виртуальной машине присутствуют вредоносные программы;
- на Виртуальной машине присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

Customer shall not allow the following situations on the Customer's Virtual Machines:

- E-mails on behalf of the addresses that do not belong to the Customer's network (domain) are being sent from the Virtual Machine;
- Virtual Machine software is using default passwords;
- Packages with an invalid source address (IP source address) are coming from the Virtual Machine;
- Domain Name Service (DNS) packages with intentionally distorted data are coming from the Virtual Machine;
- there is malicious software on the Virtual Machine;
- programs specially designed for unauthorized access to information are present and/or active on the Virtual Machine.

5.2. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными виртуальной машине) IP и MAC-адресами.

5.2. The Contractor is entitled to provide automatic traffic filtering in order to block sending of the traffic with fake (not assigned to the Virtual Machine) IP and MAC addresses.

## 6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

## 6. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

6.1. Для Ресурсов, если не указано иное:

6.1. For the Resources, unless otherwise noted herein:

6.1.1. Таблица № 1

6.1.1. Table No.1

Компенсируемый простой / Compensable downtime	Некомпенсируемый простой / Non-compensable downtime
Недоступность виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя	Недоступность Управляющей прослойки / Inaccessibility of the Control Middleware



компенсируется согласно Ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя Виртуальной машины. к ним относятся: Процессорные ядра, Оперативная память, Базовый диск, Быстрый диск, Локальный диск и Универсальный диск, используемые пострадавшей Виртуальной машиной. / Inaccessibility of the Customer's Virtual machines due to a failure of the Contractor's infrastructure. This type of downtime shall be compensated according to the Resources that could not have been used during standby time due to Virtual machine failure. These include: Processor cores, Random access memory, Basic disk, Solid state disk, Local Disk and Versatile Disk, used by the affected Virtual machine.

В случае недоступности Балансировщика нагрузки (потеря работоспособности Балансировщика нагрузки) по вине Исполнителя, когда все Виртуальные машины, подключенные к Балансировщику нагрузки находятся в работоспособном состоянии (статус Online) и готовы обрабатывать поступающие к ним запросы, компенсируется только стоимость Балансировщика нагрузки. Не компенсируется виртуальная инфраструктура (Ресурсы), находящаяся за Балансировщиком нагрузки.

If the Load Balancer is unavailable (loss of function of the Load Balancer) which was caused by the Contractor, given that all the virtual machines connected to the Load Balancer are in a good shape (Online status) and ready to process requests coming, only the cost of the Load Balancer shall be compensated. The virtual infrastructure (Resources) located behind the Load Balancer shall not be compensated.

Таблица № 2

Table No.2

<p><b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) /</b>  <b>Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)</b></p>	<p>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</p>
<p><b>% (процент) работоспособности за месяц /</b>  <b>% (percent) of efficiency per month</b></p>	<p>99.98 %</p>

6.1.2. Компенсируется 0.5% стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги до 100% стоимости Услуги.

6.1.2. 0.5% of the cost of the Customer Services for every 30 minutes of the Service compensated unavailability is compensated up to 100% of the Service cost.

6.2. Для Кластера Kubernetes:

6.2. For the Kubernetes cluster.

6.2.1. Таблица № 1

6.2.1. Table No.1

**Kubernetes nodes** - виртуальный узел, является объектом управления Виртуальными машинами на платформе Kubernetes, находящимся в зоне ответственности Заказчика.

**Kubernetes Nodes** refer to a virtual node which operates on Kubernetes platform Virtual Machines which are in the Customer's area of responsibility.

**Kubernetes pods** - базовая единица, является объектом управления контейнерами на платформе Kubernetes, находящаяся в зоне ответственности Заказчика.

**Kubernetes Pods** refer to a basic unit which operates on Kubernetes platform Containers which is in the Customer's area of responsibility.

Компенсированный простой / Compensable downtime	Некомпенсированный простой / Non-compensable downtime
<p>Недоступность Мастер-нод из сети Интернет и внутри Кластера Kubernetes в течение 5 минутного интервала / Inaccessibility of Master Nodes from Internet and inside Kubernetes Cluster within 5 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Недоступность Управляющей прослойки;</li> <li>▪ Недоступность Мастер-нод по причине индивидуальной конфигурации правил маршрутизации, примененных Заказчиком;</li> <li>▪ Недоступность вследствие установки стороннего приложения или иного сервиса внутри Кластера Kubernetes;</li> <li>▪ Недоступность Кластера Kubernetes при проведении обновления или изменения его конфигураций;</li> <li>▪ Недоступность Kubernetes nodes и Kubernetes pods работающих в составе Кластера Kubernetes./</li> <li>▪ Inaccessibility of the Control Middleware;</li> <li>▪ Inaccessibility of Master Nodes due to the individual configuration of routing rules applied by the Customer;</li> <li>▪ Inaccessibility due to a third-party application or another service inside Kubernetes Cluster;</li> <li>▪ Inaccessibility of Kubernetes Cluster due to upgrading or changing its configurations;</li> <li>▪ Inaccessibility of Kubernetes Nodes and Kubernetes Pods that are in Kubernetes Cluster.</li> </ul>

Таблица № 2/ Table No.2

<p><b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) /</b> <b>Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)</b></p>	<p>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</p>
<p><b>% (процент) работоспособности за месяц /</b> <b>% (percent) of efficiency per month</b></p>	<p>99,98 %</p>

6.2.2. Компенсируется 0.5% стоимости Кластера Kubernetes за каждые 30 минут

6.2.2. 0.5% of the cost of the Kubernetes Cluster is compensated for every 30 minutes of

6.2.3. Остальные Ресурсы, используемые для функционирования Кластера Kubernetes, компенсируются согласно их уровню оказания услуг.

6.2.3. Other Resources used for the Kubernetes Cluster operation are compensated according to their level of service.

6.3. Для Кластера базы данных (состоящего из нескольких Виртуальных машин):

6.3. For the Database Cluster (which has several Virtual Machines):

6.3.1. Таблица № 1

6.3.1. Table 1

Компенсированный простой / Compensable downtime	Некомпенсированный простой / Non-compensable downtime
<p>Недоступность Кластера базы данных на операции чтение и/или запись вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. / Inaccessibility of the Database Cluster when reading and/or recording due to a failure of the Contractor's infrastructure.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Недоступность Управляющей прослойки;</li> <li>▪ Недоступность Кластера базы данных для операции записи в случае заполнения полного объема дискового пространства Виртуальной машины.</li> <li>▪ Недоступность кластера Базы данных для операций записи и чтение в случае восстановления данных из резервной копии, проведения Пользователем операции масштабирования и обновления./</li> <li>▪ Inaccessibility of the Control Middleware;</li> <li>▪ Inaccessibility of the Database Cluster for recording in case of filling the full amount of drive space of the Virtual Machine.</li> <li>▪ Inaccessibility of the Database Cluster for recording and reading in case of data recovery from the backup, scaling or upgrading by the User.</li> </ul>

Таблица № 2 / Table No.2

<p><b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) /</b>  <b>Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)</b></p>	<p>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</p>
<p><b>% (процент) работоспособности за месяц для операций записи в Базу данных /</b>  <b>% (percent) of monthly working efficiency for recording into the Database</b></p>	<p>99,95 %</p>
<p><b>% (процент) работоспособности за месяц для операций чтение из Базы данных /</b></p>	<p>99,99 %</p>

<b>% (percent) of monthly working efficiency for reading from the Database</b>	
--	--

6.3.2. Компенсируется 0.5% стоимости Кластера базы данных за каждые 30 минут компенсируемой недоступности. Общая компенсация не может превышать 30% стоимости за месяц.

6.3.2. 0.5% of the cost of the Database Cluster is compensated for every 30 minutes of compensated inaccessibility. The total compensation may not exceed 30% of the cost per month.

6.4. *Для Бэкапов:*

6.4. *For Backups:*

6.4.1. Таблица № 1

6.4.1. Table 1

<b>Компенсируемый простой / Compensable downtime</b>	<b>Некомпенсируемый простой / Non-compensable downtime</b>
Невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей всех данных Бэкапа или их части по вине Исполнителя. / Inability to correctly restore copies due to the loss of all or part of Backup data caused by the Contractor.	Недоступность Управляющей прослойки. / Inaccessibility of the Control Middleware;

6.4.2. Для получения компенсации Заказчик обязан предоставить Исполнителю в Тикет-системе подтверждение некорректности восстановленной копии или невозможности восстановления копии.

6.4.2. To receive the compensation, the Customer shall provide the Contractor in the Ticket system a confirmation of restored copy incorrectness or inability to restore a copy.

6.4.3. Компенсируется 100% стоимости неработоспособного Бэкапа.

6.4.3. 100 % of invalid Backup shall be subject to compensation.

6.5. Если не указано иное, недоступность Услуги и Ресурсов (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

6.5. Unless otherwise noted herein, the unavailability of the Service and Resources (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.

6.6. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей № 1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью

6.6. The Compensation is defined as amounts transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance in case of unavailability of the Service, in accordance with Table No.1. The transfer to be made within the first 7 (seven) working days of the month following the month in which the Service was unavailable, if there is a message sent via the Ticket System, about the ineffective

Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Средства с Бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс.

time and the requirement for compensation. Amounts from the Customer's Bonus Balance can only be used for the Service payment. The Compensation to be carried out solely by transferring amounts to the Bonus Balance.

- 6.7. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.
- 6.7. When calculating the compensation, the monetary funds accrued earlier to the Bonus balance by the Contractor (as part of promotions or for violation of the terms and conditions for using certain services), written off by the Contractor from the Customer's Bonus balance as payment for the Services.
- 6.8. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 6.8. If the Contractor has his own data on the downtime start, indicating a earlier start time of the downtime than the time the message was sent via the Ticket System by the Customer, he can use this data. Disputes on downtime are resolved through negotiations between the Parties in the Ticket System.
- 6.9. Рабочим временем считается время с 8 до 23 часов по рабочим дням, с 11 до 22 часов в выходные и праздничные дни. Остальное время считается нерабочим.
- 6.9. Working time is considered from 8 to 23 on weekdays, from 11 to 22 on weekends and holidays. The remaining hours are considered non-working.
- 6.10. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 6.10. In the absence of message sent via the Ticket System and the Contractor's own data on downtime start, the Service is considered available, and compensation is not paid.
- 6.11. Учет ведется отдельно для каждой Виртуальной машины, Кластера Kubernetes, Функции, Кластера базы данных. 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.
- 6.11. Recording is made separately for each Virtual Machine, Kubernetes cluster, Function, Database Cluster, Backup. The accuracy of downtime recording is not less than 1 minute. If downtime occurs at midnight between the end and the beginning of the month, then the downtime fully applies to the month in which most of the downtime occurred.
- 6.12. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными
- 6.12. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through

обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.

6.13. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.

6.13. Recording of Service unavailability and the compensation calculation is carried out automatically.