

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ДОСТУП К SELECTEL HYPERSERVER

Версия от 17 января 2020 г.,
вступает в силу с 01 февраля 2020 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.

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

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

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: ACCESS TO SELECTEL HYPERSERVER

Revision dated January 17, 2020,
shall enter into force from February 1, 2020.

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an 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 means a virtualized server created on the Contractor's Service Platform and providing computing resources to the Customer.

Dedicated Server means a physical server owned by the Contractor, the resources of which are made available to the Customer.

Resource means an atomic unit being part of the resources of a physical server, or the minimum possible part of the service provided

| Ресурсы / Resources | Единица измерения / Measurement unit |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Процессорные ядра / Processor cores | Штуки / Pcs |
| Оперативная память / RAM | Гигабайт / GB |
| Базовый диск / Basic disk | Гигабайт / GB |
| Быстрый диск / Fast disk | Гигабайт / GB |

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к виртуальной машине, реализованной с помощью гипервизора, который объединяет выделенные серверы, созданные на физической инфраструктуре Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with access to a virtual machine implemented with the use of a hypervisor that combines dedicated servers created on the basis of the Contractor's physical infrastructure ("Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему. При формировании заказа, Заказчик сообщает необходимые данные для формирования Услуги: характеристики Виртуальной машины (Ресурсы), требуемую операционную систему.
- 2.2. Оказание Услуги начинается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заказа Услуги, при наличии технической возможности и достаточного количества средств на Балансе Заказчика.
- 2.3. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги, Исполнитель уведомляет Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через Тикет-систему с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, указанный в п. 2.2 Условий, и указать примерные сроки начала оказания Услуги.
- 2.4. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.5. При желании Заказчик получает доступ к нескольким Виртуальным машинам, созданным в рамках Услуги, каждая Виртуальная машина оплачивается отдельно.
- 2.1. The Customer shall order the Service through the Ticket System. When placing an order, the Customer shall indicate the necessary data for the Service provision, including the Virtual Machine characteristics (Resources) and the required operating system.
- 2.2. The Service provision shall be commenced within 10 (ten) business days from the moment of placing an order for the Service, subject to the availability of technical capability and a sufficient amount of funds on the Customer's Balance.
- 2.3. In case of lack of technical capability for the Service provision, the Contractor shall notify the Customer thereof by sending a message to the Customer's email address and/or through the Ticket system with indication of the reasons why the Service cannot be provided within the time period specified in clause 2.2 of the Terms and Conditions and approximate time when the Service provision can be commenced.
- 2.4. The Customer shall independently operate the Service by means of remote access to it via public communication networks, independently installs and configures the necessary software on the Virtual Machines.
- 2.5. If desired, the Customer may have access to several Virtual Machines created as part of the Service, subject to separate payment for each Virtual Machine.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ 3. SERVICE PAYMENT

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.
- 3.1. Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service shall be paid in the manner, time and form established by the Agreement.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ 4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.
- 4.1. In case of the Customer's Zero Balance or the balance, which is insufficient for the next debiting for the Service provision, the Contractor shall send a notification of the expiry of the paid period and Service disconnection via the Ticket-System and/or by e-mail.

- 4.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения уведомления об истечении оплаченного периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, оказание Услуги приостанавливается, а по истечении 10 (десяти) рабочих дней после получения Заказчиком уведомления Исполнитель вправе удалить все хранящиеся на оборудовании Исполнителя файлы.
- 4.2. In case that the Customer's Personal Account is not replenished within 5 (five) business days upon the receipt of the notification of the paid period expiry with an amount sufficient for the payment for the Service provision, the Service provision shall be suspended, and in 10 (ten) business days after the receipt of the notification by the Customer the Contractor shall have the right to delete all files stored on the Contractor's equipment.

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 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 имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- на Виртуальной машине присутствуют вредоносные программы;
- на Виртуальной машине присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

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

5. INFORMATION SECURITY REQUIREMENTS

- 5.1. The Customer shall prevent unauthorized access to the used software and shall not allow the use of its resources or the resources provided by the Contractor for unauthorized access to other Internet resources; in particular, the Customer may not allow the following situations on its Virtual Machines:

- sending e-mails from the Virtual Machine from addresses that do not belong to the Customer's network (domain);
- using default passwords for software installed on the Virtual Machine;
- data packets with an invalid IP source address coming from the Virtual Machine;
- Domain Name Service (DNS) packets with intentionally distorted data coming from the Virtual Machine;
- presence of malware on the Virtual Machine;
- presence and/or functioning on the Virtual Machine of programs specially designed for unauthorized data access.

- 5.2. The Contractor shall have the right to implement automatic traffic filtering in order to block traffic sending with fake (not assigned to the Virtual Machine) IP and MAC addresses.

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

6. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

Таблица №1

Table 1

| | |
|--|---|
| Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) Guaranteed availability (subject to absence of reasons for the Service unavailability) | 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 % (per cent) of operability per month | 99,8 % |

- 6.1. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 6.1. Service unavailability (downtime) is defined as the time interval between the moment of sending a message through the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of the completion of the restoration work by the Contractor.
- 6.2. Показатели фактической доступности Услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных системы Заявок на устранение неисправности, поданных через Тикет-систему. Доступность услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности Услуги в соответствии Заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности Услуги исчисляется с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через Тикет-систему. Время недоступности Услуги истекает в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная Заявка может временно оставаться открытой для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 6.2. Actual Service availability indicators are calculated monthly based on the data of the system of trouble tickets submitted through the Ticket System. Service availability is calculated as follows: the total time in the calendar month less the aggregate Service unavailability time according to Trouble Tickets divided by the total time in the current calendar month. Service unavailability time is calculated from the moment of submitting by the Customer of a Trouble Ticket. The customer shall report the failure through the Ticket System. Service unavailability time shall expire at the moment of failure elimination. After the failure elimination, the submitted Trouble Ticket may temporarily remain open for further clarification of the situation and be closed by the Customer upon the completion of all related administrative work.
- 6.3. Если доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 6.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:
- 6.3. If the Service availability for one calendar month does not conform to clause 6.1. of these Terms and Conditions, the Contractor shall compensate the Customer for such non-conformity in the following manner:

6.4. Таблица №2

6.4. Table 2

| Доступность услуги в месяц Service availability per month | Время недоступности услуги Service unavailability time | Размер компенсации (в %) Amount of compensation (%) |
|--|--|--|
| 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 98.62 % | от 3 часов 1 минуты до 10 часов from 3 hours 1 minute to 10 hours | 30 % |
| от 98,61 до 96,7 % from 98.61 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 % |

- 6.5. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 6.5. The compensation shall be provided to the Customer in the form of free Service provision for the respective number of days, up to 1 (one) month. The amount of compensation shall be calculated based on the amount of payment for the Service for 1 (one) month and the established percentage of the compensation. The Contractor shall convert the received amount into the number of days of free Service provision.
- 6.6. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 6.6. Compensation for the Service unavailability through the fault of the Contractor shall be provided solely in the form of free Service provision for a respective number of days. The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation shall not be provided in the form of funds payment or crediting to the Customer's account.
- 6.7. 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.
- 6.7. Any downtime that happened due to force majeure circumstances and other circumstances that occurred through no fault of the Contractor shall not be compensated. Any downtime due to the actions (omission to act) of the Customer shall not be compensated.
- 6.8. 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.
- 6.8. The application for the compensation shall be submitted through the form present on the Contractor's website, with indication of the number of the Ticket submitted to report on the Service unavailability, the total downtime, and dates of the Service unavailability.

- 6.9. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, 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.
- 6.9. Subject to the Customer's application for the compensation, the Contractor shall calculate the compensation amount, i.e. the number of days of free Service provision, within 7 (seven) calendar days or make a decision to refuse to provide compensation if the Service unavailability was due to a reason beyond the Contractor's control or was planned by the Contractor, about which the Customer had been notified.
- 6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 6.10. After making a decision on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof through the Ticket System.