

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ОТКАЗОУСТОЙЧИВЫЙ БАЛАНСИРОВЩИК НАГРУЗКИ

Версия от 24 мая 2021 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 назначение, присвоенное им в Соглашении.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Трафик** - объём информации, передаваемой через компьютерную сеть за определенный период времени.

**Балансировщик нагрузки** - сервис, распределяющий входящий трафик между несколькими целевыми серверами.

**Пропускная способность** - предельно достижимое количество информации, которую балансировщик нагрузки может обработать за единицу времени.

**Алгоритм балансировки** - метод распределения трафика между несколькими серверами с целью оптимизации использования ресурсов и сокращения времени обслуживания запросов.

**Правила работы балансировщика** - настройка того, каким образом балансировщик будет переадресовывать трафик на целевые серверы.

**Healthcheck** - проверка доступности целевых серверов к обработке трафика.

**DDoS-атака** или **DDoS** — атака, связанная с большим количеством запросов к веб-ресурсу, имеющая своей целью и/или приводящая к отказу в работе системы из-за исчерпания ее ресурсов: процессора, памяти сервера либо каналов связи.

**DNS-запись** - записи о соответствии имени и ip-адреса в системе доменных имен.

## CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES: HIGH-AVAILABILITY LOAD BALANCER

Revision dated May 24, 2021

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

**Traffic** – information transmitted through a computer network within a certain period.

**Load balancer** – a service that distributes incoming traffic between multiple destination servers.

**Throughput** – maximum achievable information that the load balancer can process per unit of time.

**Balancing algorithm** – a method of traffic distribution among multiple servers to optimize resource use and reduce the time for servicing requests.

**Balancer operation rules** – configuring the way the balancer forwards traffic to destination servers.

**Healthcheck** – checking the availability of destination servers for traffic processing.

**DDoS attack** or **DDoS** – an attack due to a large number of requests to a web resource leading to a system failure due to the exhaustion of its resources: processor, server memory, or communication channels.

**DNS record** – records about the correspondence of the name and IP address in the domain name system.

**Публичный IP-адрес** - IP-адрес, по которому сервер доступен через интернет.

**Целевой сервер** - это выделенный сервер, виртуальная машина Облачной платформы или Облака на базе VMware, на которую осуществляется балансировка трафика.

**Public IP address** – an IP address at which the server is accessible via the Internet.

**Destination server** – a dedicated server, a virtual machine of the Cloud platform or the Cloud based on VMware, on which the traffic is balanced.

## 1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель в рамках одной или нескольких из оказываемых / заказанных основных услуг “Предоставление выделенного сервера”, “Облачная платформа”, “Публичное облако на базе VMware” предоставляет Заказчику дополнительную услугу Отказоустойчивый балансировщик нагрузки (далее - Услуга). Исполнитель предоставляет в распоряжение Заказчика часть вычислительных ресурсов Балансировщика нагрузки, размещенного на физической инфраструктуре Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. Настройка Балансировщика нагрузки, его обслуживание и администрирование осуществляется силами Исполнителя.

1.3. При заказе Услуги предоставляется:

- Первичная настройка Балансировщика нагрузки согласно запросу Заказчика;
- Возможность балансировать нагрузку между дата-центрами Исполнителя;
- Обеспечение отказоустойчивости Балансировщика (размещение в двух разных регионах, дополнительное резервирование, отсутствие единой точки отказа);
- Мониторинг работы Балансировщика. При выявлении неисправностей в работе Балансировщика Исполнитель устраняет их самостоятельно;
- Обеспечение сетевой связности между услугами Исполнителя: “Предоставление выделенного сервера”, “Облачная платформа”, “Публичное облако на базе VMware”;
- Защита от DDoS-атак на уровне сети (Level3).

1.4. При заказе Услуги не предоставляется:

## 1. SUBJECT

1.1. As part of one or several of provided/ordered services – Provision of a dedicated server, Cloud platform, Public cloud based on VMware – the Contractor shall provide the Customer with an additional service, i.e., High-availability load balancer (hereinafter referred to as the Service). The Contractor shall provide the Customer with a part of the Load balancer's computing resources located on the physical infrastructure of the Contractor. The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

1.2. The Contractor shall configure, maintain and operate the Load balancer.

1.3. The following shall be provided during the order of the Service:

- Initial configuration of the Load balancer as per the Customer's request;
- Possibility to balance the load between data centers of the Contractor;
- Providing fault tolerance of the Balancer (placement in two different regions, auxiliary duplication, no single point failure);
- Balancer operation monitoring. If any malfunctions of the Balancer are found out, the Contractor shall eliminate them by its own efforts;
- Providing network connectivity between the services of the Contractor: Provision of a dedicated server, Cloud platform, Public cloud based on VMware;
- DDoS protection at the network level (Level 3).

1.4. The following shall not be provided during the order of the Service:

- Формулирование правил работы Балансировщика нагрузки и контроль за их корректностью силами Исполнителя;
- Внесение изменений в правила работы Балансировщика нагрузки по инициативе Исполнителя, данные действия осуществляются по запросу Заказчика;
- Мониторинг целевых серверов Заказчика, внесение изменений в инфраструктуру Заказчика;
- Настройка балансировщика нагрузки сверх заявленных функций.
- Development of the rules for the Load balancer operation and control over their correctness by the Contractor;
- Changes to the rules for the Load balancer operation at the initiative of the Contractor (these actions shall be made at the request of the Customer);
- Monitoring destination servers of the Customer, changes to the infrastructure of the Customer;
- The Load balancer configuration in excess of the stated functions.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Для получения услуги Заказчику необходимо обратиться через Тикет-систему с запросом на подключение Услуги.

2.2. Одновременно с запросом Заказчик предоставляет Исполнителю:

- краткое описание сценария использования Услуги (с указанием типа трафика (протокол передачи данных: TCP, HTTP, HTTPS) и услуг между которыми планируется балансировать нагрузку);
- необходимый тариф, размещенный на официальной странице Исполнителя;
- адреса или идентификаторы целевых серверов или виртуальных машин;
- выбранный алгоритм балансировки и тип проверки для Healthchecks;
- дополнительная информация для настройки связи между различными услугами Исполнителя;
- контактные данные представителя Заказчика для связи (адрес электронной почты или номер телефона).

При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения.

2.3. Оказание Услуги начинается не позднее 7 (семи) календарных дней с момента проверки Исполнителем представленных Заказчиком сведений и при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги. Исполнитель подключает Услугу и сообщает Заказчику в Тикет-системе публичный IP-адрес для перенастройки DNS-записей и подтверждения работоспособности сервиса.

## 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. To receive the service, the Customer shall apply a request for connection of the Service through the Ticket system.

2.2. At the same time, the Customer shall provide the Contractor with:

- a brief description of the Service use case (including the traffic type (data transfer protocol: TCP, HTTP, HTTPS) and services between which it is planned to balance the load);
- the required service plan available on the official website of the Contractor;
- addresses and IDs of destination servers or virtual machines;
- chosen balancing algorithm and check type for Healthchecks;
- additional information for setting up communication between multiple services of the Contractor;
- contact details of the Customer's representative (email or telephone number).

If necessary, the Contractor shall clarify other details.

2.3. The provision of the Service shall begin no later than 7 (seven) calendar days from the date the Contractor checks the information provided by the Customer and if there are sufficient funds on the Customer's Balance to start providing the Service. The Contractor shall connect the Service and provide the Customer in the Ticket System with the public IP address to reconfigure DNS records and confirm its performance.

- 2.4. В случае необходимости изменения тарифа, Заказчик направляет запрос Исполнителю через Тикет-систему. Смена тарифа осуществляется на следующий день после истечения ранее оплаченного периода.
- 2.4. If necessary to change the service plan, the Customer shall send a request to the Contractor through the Ticket System. The service plan shall be changed the next day after the expiration of the previously paid period.

### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

### 3. PAYMENT FOR THE SERVICE

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами.
- 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 and service plans.
- 3.2. Услуга автоматически раз в месяц продлевается с выбранным тарифом при наличии средств на балансе Заказчика в последний день оплаченного периода, если Заказчик не уведомил Исполнителя в Тикет-системе об изменении тарифного плана за 1 (один) календарный день до истечения срока действия тарифного плана.
- 3.2. The Service shall be automatically renewed once a month as per the selected service plan if there are funds on the Balance of the Customer on the last day of the paid period unless the Customer has notified the Contractor in the Ticket system about changing the service plan 1 (one) calendar day before its expiration.

### 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

### 4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на ее отключение через Тикет-систему.
- 4.1. The Customer may discontinue the use of the Service by submitting a ticket for deactivation through the Ticket System.
- 4.2. При наличии заявки Исполнитель прекращает оказание Услуги в первый день после окончания оплаченного периода.
- 4.2. If there is a request, the Contractor shall stop providing the Service on the first day after the paid period ends.
- 4.3. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель за 7 (семь) дней до окончания оплаченного периода направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.
- 4.3. If the Customer's Balance is insufficient for the next funds debiting for the Service provision, the Contractor shall send a notification of the expiry of the paid period of Service usage via the Ticket-System and/or via e-mail 7 (seven) days before the end of the paid period.
- 4.4. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель прекращает оказание Услуги в первый день, следующий за днем, в котором Услуга должна быть оплачена.
- 4.4. If the Customer's Balance is insufficient for the next debiting for the provision of the Service, the Contractor shall stop providing the Service on the first day following the day on which the Service should be paid.

### 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

### 5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

Таблица № 1

Table No.1

<b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)</b>	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
<b>% (процент) работоспособности за месяц/ % (percent) of efficiency per month</b>	100 %

Таблица № 2

Table No.2

<b>Доступность Услуги в месяц / Service availability per month</b>	<b>Время недоступности Услуги / Service unavailability time</b>	<b>Размер компенсации / Compensation amount</b>
до 99,8 % / up to 99.8 %	до 1 часа 30 минут / up to 3 hours	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 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 %

5.1. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.1. The Contractor ensures the Service availability during the time specified in Table No 1, with the exception of the time for emergency and preventive maintenance. The time for carrying out preventive works is not the time of Service unavailability subject to compensation.

5.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.2. 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.

- 5.3. 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 в Таблице № 2. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.3. The compensation results in providing the Customer with an appropriate number of days of free provision of the Service, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for the Service for 1 (one) month and the percentage of compensation specified in Table No.2. The received amount is transferred by the Contractor from an interest rate to the number of days of free Service provision.
- 5.4. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 5.4. In case of loss/damage of data due to an accident due to the fault of the Contractor, the Customer shall be provided with compensation in the amount of the service cost for 1 month.
- 5.5. 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.
- 5.5. 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 the compensation is limited to 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.
- 5.6. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.6. Compensation cannot exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service under no circumstances.
- 5.7. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.7. The time of unavailability of the Service due to maintenance works shall not be compensated.
- 5.8. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Учет недоступности Услуги осуществляется автоматически.
- 5.9. The Service unavailability shall be accounted for automatically.
- 5.10. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на
- 5.10. 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

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.

5.11. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10 (десяти) календарных 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.

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

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.

5.11. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 10 (ten) calendar days, or decides to refuse in 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. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.