

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ ЧАСТНОЕ ОБЛАКО НА БАЗЕ VMWARE

Версия от 1 сентября 2022 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 предоставляющая 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.

Вычислительный сервер - физический сервер на Технической площадке Исполнителя, на котором запускается Виртуальная машина.

Пользователь – пара имя-пароль, определяющая владельца объектов. Пользователи создаются Исполнителем в рамках предоставления Услуги «Частное облако на базе VMware».

Поинт — единица измерения потребления вычислительных ресурсов инфраструктуры. Подсчет потребленных поинтов производится служебным ПО VMware Usage Meter за оперативную память включенных Виртуальных машин и потребленный объем хранилища. Для получения используемой оперативной памяти одной Виртуальной машины за каждый час выбирается большее значение между зарезервированной памятью

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES:

PROVISION OF VMWARE-BASED PRIVATE CLOUD SERVICE

Revision dated September 1, 2022

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 is a visualized server created on the Contractor's Service Platform and providing computing resources to the Customer.

Virtual Disc is a dedicated disc space placed on the Contractor's Service Platform.

Virtual Network is an isolated virtual computer to which the Customer's Virtual Machines are connected.

Computing Server is a physical server on the Contractor's Service Platform, on which the Virtual Machine runs.

User is a name-password pair that defines the object owner. Users are created by the Contractor as part of the VMware-Based Private Cloud Service.

Point is a unit of measurement of consumption of the infrastructure computing resources. Consumed points are counted by utility software VMware Usage Meter for RAM of included Virtual Machines and consumed storage capacity. To obtain the used RAM of one Virtual Machine for each hour, the higher value is selected between the reserved memory of the Virtual Machine and half of the allocated RAM for the Virtual Machine.



виртуальной машины и половиной выделенной для виртуальной машины оперативной памяти.

Виртуальный дата-центр - логически изолированная группа объектов виртуализации (Виртуальных машин, Виртуальных дисков, Виртуальных сетей), к которой может иметь доступ Пользователь.

Ресурс – совокупность вычислительных ядер, оперативной памяти и ресурсов хранения данных.

Лимит – лимит Ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного Виртуального дата-центра или Виртуальной машины. Устанавливается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению и меняется по соглашению Сторон.

Панель управления vCenter – отдельная панель управления, предоставляемая в рамках настоящей услуги и предназначенная для управления виртуальным датацентром.

Управляющая прослойка – совокупность Панели управления, API и внешних панелей управления проектами, созданных Заказчиком.

Virtual Data Center is a logically isolated set of visualization objects (Virtual Machines, Virtual Discs, Virtual Networks) to which a User may have access.

Resource is a set of computing cores, RAM and data storage resources.

Limit is the limit of Resources that can be used to create objects within one Virtual Data Center or one Virtual Machine. It is agreed by the Parties in the Ticket System or in an addendum to the Agreement and changed by mutual consent of the Parties.

vCenter control panel is a dedicated control panel provided as part of this service and intended to control the Virtual Data Center.

Controlling Layer is a set of a Control Panel, API and external project control panels created by the Customer.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к виртуализированной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов, объединенных в Виртуальный дата-центр - Частное облако на базе VMware (далее – «Услуга»). Виртуализированная инфраструктура реализована с помощью программного обеспечения VMware на выделенной специально для Заказчика и изолированной от иных лиц физической инфраструктуре Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. В рамках Услуги может предоставляться:

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide to the Customer access to virtualized infrastructure consisting of Resources brought together into the Virtual Data Center - VMware-Based Private Cloud (hereinafter “the Service”). The Virtualized infrastructure is implemented using the VMware software on the Contractor’s physical infrastructure dedicated to the Customer and isolated from third parties. The Customer shall accept the Service and pay for it to the Contractor.

1.2. As part of the Service, the following can be provided:

- мониторинг физической инфраструктуры и замена вышедшего из строя оборудования;
- мониторинг и обеспечение работоспособности ПО среды виртуализации;
- первичная настройка физического сетевого оборудования;
- мониторинг и обеспечение работоспособности физической сети;
- обновление ПО VMware, драйверов, security патчей по согласованию с Заказчиком;
- восстановление среды виртуализации в случае сбоя до уровня запуска Виртуальных машин;
- настройка и изменение конфигурации среды виртуализации по запросу Заказчика осуществляется за дополнительную плату по согласованию Сторон.

Дополнительная услуга “Резервное копирование агентами”, реализованная на основе veeam agent, предоставляется отдельно.

- Monitoring of physical infrastructure and replacement of broken down equipment;
- Monitoring and ensuring availability of the virtualization environment software;
- Primary setting of physical network equipment;
- Monitoring and ensuring availability of the physical network;
- Update of the VMware software, drivers, security patches upon agreement with the Customer;
- Recovery of the virtualization environment in case of a failure to the level of Virtual Machine launch;
- Setting and change of configuration of the virtualization environment upon the Customer’s request shall be carried out for an extra fee upon agreement between the Parties.

Additional “Agent Backup” service implemented on veeam agent is provided separately.

1.3. Индивидуальные характеристики, конфигурация Услуги, количество предоставляемых Ресурсов, стоимость Услуги и Поинта согласовываются и указываются Сторонами в Тикет-системе, или, по соглашению Сторон, в дополнительных соглашениях к Соглашению.

1.3. Individual characteristics, configuration of the Service, quantity of Resources provided, the cost of the Service and the Point are agreed and stated by the Parties in the Ticket System, or, by mutual consent of the Parties, in addenda to the Agreement.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.

2.1. The Customer shall order the Service via the Ticket System.

2.2. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней направляет Заказчику в Тикет-системе или по подтвержденной электронной почте форму опросного листа для уточнения технических и иных параметров предоставления Услуги.

2.2. The Contractor shall, within five (5) business days, send to the Customer within the Ticket System or via confirmed email the questionnaire form for specification of technical and other parameters of the Service provision.

- 2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе.
- 2.3. The Customer shall fill in the questionnaire form and return it via the Ticket System.
- 2.4. Исполнитель на основе заполненного опросного листа и полученных сведений сообщает Заказчику: сроки оказания Услуги и её стоимость.
- 2.4. The Contractor shall, on the basis of the questionnaire form and the obtained information, communicate to the Customer: the timeline and the cost of the Service provision.
- 2.5. При необходимости Исполнитель может инициировать установочную встречу. Установочная встреча проводится в присутствии представителей Сторон в формате, согласованном в Тикет-системе, и предназначена для уточнения и согласования всех необходимых для оказания Услуги сведений и данных, в том числе:
- 2.5. If necessary, the Contractor may initiate a kickoff meeting. The kickoff meeting shall be held in the presence of representatives of the Parties in the format agreed in the Ticket System and is intended to clarify and agree on all information and data required for the Service provision, including:
- решаемые Заказчиком задачи;
 - технической возможности Исполнителя оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме;
 - срока начала предоставления Услуги.
 - Tasks to be solved by the Customer,
 - technical feasibility of the Contractor to provide the Service in the amount desired by the Customer;
 - Start date of the Service.
- Представители Сторон, присутствующие на такой встрече считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по оказанию Услуги. Итоги установочной встречи описываются Исполнителем в Тикет-системе и/или техническом задании.
- Representatives of the Parties present at such meeting shall be deemed authorized by the Parties to make decisions on the Service provision. The kickoff meeting results shall be described in the Ticket System and / or the SOW.
- 2.6. На основе полученных от Заказчика сведений и согласования Исполнитель составляет техническое задание и согласовывает его с Заказчиком. Техническое задание является основанием для оказания Услуги.
- 2.6. On the basis of the information received from the Customer and its consideration the Contractor shall prepare the statement of work and agree it with the Customer. The statement of work shall be the basis for provision of the Service.
- 2.7. На основании технического задания Исполнитель создает для Заказчика выделенную инфраструктуру (Частное облако на базе VMware), предоставляет доступ к Панели управления vCenter с определенными правами, посредством сообщения логина и пароля в Тикет-системе или по подтвержденной электронной почте.
- 2.7. On the basis of the statement of work, the Contractor shall create for the Customer dedicated infrastructure (VMware-Based Private Cloud) granting access to the vCenter Control Panel with certain rights, by way of communicating the login and the password in the Ticket System or via a confirmed email.

- 2.8. Оказание Услуги начинается в сроки согласованные Сторонами при наличии технической возможности и, при необходимости, оплаты Услуги Заказчиком. Исполнитель сообщает о начале оказания Услуги посредством Тикет-системы и/или электронной почты.
- 2.8. The Service provision shall start at the time agreed by the Parties, subject to technical ability and, if necessary, payment for the Service by the Customer. The Contractor shall report the Service provision start via the Ticket System and / or email.
- 2.9. Для доступа к панели управления vCenter Исполнитель создает для Заказчика необходимое количество Пользователей с определенными правами. Для изменения количества Пользователей или их прав Заказчик направляет обращение в Тикет-системе к Исполнителю.
- 2.9. For access to the vCenter Control Panel, the Contractor shall create for the Customer the necessary number of Users with certain rights. To change the number of Users or their rights, the Customer shall send the Contractor a request in the Ticket System.
- 2.10. Заказчик самостоятельно создает и/или удаляет Виртуальные машины, Виртуальные диски и Виртуальные сети в рамках Лимитов и доступных ресурсов Вычислительного сервера. Заказчик в рамках предоставленных Ресурсов самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков. По соглашению Сторон выбор конфигураций Виртуальных сетей происходит Исполнителем по запросу Заказчика или самостоятельно.
- 2.10. The Customer shall independently create and / or delete Virtual Machines, Virtual Discs and Virtual Networks within the Limits and available resources of the Computing Server. The Customer shall, within the limits of granted Resources, independently select the configuration of virtual Machines and virtual Discs. Upon agreement between the Parties, selection of Virtual Network configuration shall be conducted by the Contractor upon the Customer's request or independently.
- 2.11. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Панель управления vCenter, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.11. The Customer shall independently operate the Virtual Machines by way of remote access via public networks or the vCenter Control Panel, independently install and set up on Virtual Machines the software it requires.
- 2.12. Оплате подлежит предоставленное Заказчику количество Ресурсов.
- 2.12. Payment shall be made for the amount of Resources provided to the Customer.
- 2.13. Сервер, на котором размещаются Виртуальные машины Заказчика, подключен к сети на скорости не менее 10 Гбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на серверах Исполнителя.
- 2.13. The server that hosts the Customer's Virtual Machines is connected to the network at the speed of at least 10 Gbit/s; this band is shared by all Virtual Machines running on the Contractor's servers.
- 2.14. Полоса пропускания доступа в Интернет для Виртуального дата-центра ограничена 1 Гбит/с.
- 2.14. The internet bandwidth for the Virtual Data Center has a limit of 1 Gbit / s.

- 2.15. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:
- Плавающих IP-адресов;
 - Публичных подсетей из 5 или более адресов.
- 2.16. Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP-адрес на одну Виртуальную машину.
- 2.17. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить квоту на IP-адреса в случае, если указанное условие не соблюдается Заказчиком. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину.
- 2.18. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в Тикет-системе.
- 2.15. The Customer's Virtual Machines shall access the internet via:
- Floating IP addresses;
 - Public subnets consisting of 5 addresses or more.
- 2.16. The Customer shall be entitled to use the IP addresses at the rate of one IP address per one Virtual Machine.
- 2.17. The Contractor may unilaterally decrease the quota for IP addresses should the Customer fail to fulfill the said condition. The Contractor may allow the Customer to use dedicated IP addresses subject to payment for the second and subsequent IP addresses per one Virtual Machine.
- 2.18. The use of dedicated IP addresses shall be approved in the Ticket System.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Стоимость Услуги согласовывается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению.
- 3.2. Конечная стоимость Услуги состоит из:
- 3.2.1. *Платеж за Частное Облако на базе VMware (абонентский платеж)* – ежемесячный фиксированный платеж за оказание Услуги, в который включена плата за предоставленные Ресурсы. Размер абонентского платежа является фиксированным и не зависит от объема потребления Услуги в конкретном расчетном периоде.
- 3.2.2. *Частное Облако на базе VMware (Поинты)* – ежемесячный переменный платеж за потребленные Поинты.
- 3.3. Платеж за потребленные Поинты рассчитывается по формуле:

3. PAYMENT FOR SERVICE

- 3.1. The cost of the Service is agreed by the Parties in the Ticket System or in an addendum to the Agreement.
- 3.2. The final cost of the Service shall include:
- 3.2.1. *Payment for the VMware-Based Private Cloud (subscription fee)* – a fixed monthly payment for the Service, which includes payment for Resources provided. The subscription fee amount is fixed and does not depend on the amount of the Service consumption in a particular reporting period.
- 3.2.2. *VMware-Based Private Cloud (Points)* – a variable monthly payment for Points consumed.
- 3.3. The payment for Points consumed shall be calculated using the following formula:

Платеж за Поинты = Объем потребленных Поинтов * Стоимость за 1 (один) Поинт.

Формула расчета объема потребленных Поинтов и стоимость 1 (одного) Поинта сообщается Заказчику в Тикет-системе.

Объем потребленных Поинтов в отчетном периоде рассчитывается автоматически с использованием ПО VMware Usage Meter. Наличие работоспособного ПО VMware Usage Meter является обязательным условием оказания Услуги.

Payment for Points = Amount of consumed Points * Value per one (1) Point.

The formula for calculation of the amount of consumed Points and the value of one (1) Point shall be communicated to the Customer in the Ticket System.

The amount of consumed Points in the reporting period shall be calculated automatically using the VMware Usage Meter software. Availability of operable VMware Usage Meter software is a prerequisite for provision of the Service.

3.4. Оплата Услуги производится Заказчиком в следующем порядке:

3.4.1. Абонентский платеж оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.

3.4.2. Платеж за Поинты оплачивается Заказчиком на основании выставленного Исполнителем в Панели управления счета до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.4. The Service shall be paid by the Customer in accordance with the following procedure:

3.4.1. The Subscription fee shall be paid in compliance with the procedure, within the timeline and in the form set forth by the Agreement.

3.4.2. Payment for Points shall be made by the Customer against an invoice issued by the contractor in the control Panel before the fifteenth (15th) day of the month following the reporting month.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на её отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга будет считаться отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.

4.2. Исполнитель вправе отключить оказание Услуги, в случае нарушения Заказчиком срока оплаты любого счета более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента выставления счета.

4.3. При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги до истечения отчетного периода уплаченные

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. The Customer may refuse the Service by sending a request for disabling it in the Ticket System at least five (5) business days before the end of the reporting period. The Service shall be deemed disabled on the last day of the reporting period in which the Customer's request is received.

4.2. The Contractor shall be entitled to disconnect the Service if the Customer delays payment of any invoice by more than thirty (30) calendar days after its issue.

4.3. Upon termination of the Service provision or refusal of the Service by the Customer before the expiration of the reporting period, the

Заказчиком Исполнителю в счет оказания Услуг денежные суммы не возвращаются, и Заказчик обязан оплатить платеж за Поинты за такой отчетный период.

4.4. После прекращения/отключения оказания Услуги Исполнитель вправе удалить все Виртуальные дата-центры, предоставляемые Заказчику, в срок не более 7 (семь) календарных дней.

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.

amounts paid by the Customer to the Contractor on account of the Service provision shall not be reimbursed, and the Customer shall be obliged to pay for Points for such reporting period.

4.4. Upon termination/disconnection of the Service, the Contractor shall be entitled to delete all Virtual Data Centers provided to the Customer within no more than seven (7) calendar days.

5. INFORMATION PROTECTION REQUIREMENTS

5.1. The Customer shall be obliged to prevent cases of unauthorized access to the software used and not to allow the use of its own or the Contractor's provided resources for attempts of unauthorized access to other resources of the Internet. in particular, the Customer shall not allow the following situations on its Virtual Machines:

- Sending emails from a Virtual Machine on behalf of addresses that do not belong to the Customer's network (domain);
- The Virtual Machine software uses passwords set by default;
- Batches with a wrong IP source address come from a Virtual Machine;
- DNS batches with deliberately distorted data come from a Virtual Machine;
- Malicious software is present on a Virtual Machine;
- Programs specifically intended for unauthorized access to information are present and / or operate on a 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 procure for automated traffic filtering to block outgoing traffic with spoof (not assigned to a Virtual Machine) IP and MAC addresses.

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

6. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Таблица №1

Table 1

| Уровень доступности Частного облака / Private Cloud availability level | Частное облако с при размещении в одном дата-центре / Private Cloud when located in one data center | Резервирование между двумя ЦОД / Reservation between two DPCs |
|--|--|--|
| % (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of operability per month | 99,98 % | 99,99 % |

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

6.1. Compensation shall be 0.5% of the Customer Service Cost for every 30 minutes of compensable unavailability of the Service, up to 100% of the Service Cost.

6.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Определяются следующие виды простоя:

6.2. Service unavailability (downtime) is defined as the interval between the time of sending a message via the Ticket System to the Contractor's Support and the time of completion of the recovery work by the Contractor. The following types of downtime are determined:

Таблица №2

Table 2

| Компенсируемый простой / | Не компенсируемый простой / |
|--|--|
| Недоступность Виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя компенсируется согласно Вычислительным серверам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя. Компенсация предоставляется пропорционально количеству недоступных Вычислительных серверов. / Unavailability of the Customer's Virtual Machines as a result of the Contractor's infrastructure failure. This type of downtime is compensated on the basis of Computing | Недоступность Управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с vCenter через Панель управления. / Unavailability of the Controlling Middleware Total impossibility to perform any actions with the vCenter via the Control Panel. |

| | |
|---|--|
| Servers that could not be used during the downtime as a result of the failure. Compensation shall be provided in proportion to the number of unavailable Computing Servers. | |
|---|--|

- | | |
|--|--|
| <p>6.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс в случае недоступности Услуги, в соответствии с п. 6.1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Средства с Бонусного баланса могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс.</p> <p>6.4. 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 в счет оплаты Услуги.</p> <p>6.5. 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 путём переговоров Сторон в Тикет-системе.</p> <p>6.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.</p> <p>6.7. Учёт ведётся отдельно для каждого Вычислительного сервера. Точность</p> | <p>6.3. Compensation is defined as monetary funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance in case of the Service unavailability, in accordance with clause 6.1. The money shall be transferred within the first seven (7) business days of the month following the Service unavailability month, subject to a message sent via the Ticket System about the downtime and the request for compensation. The Bonus Balance funds can be used only for payment for the Service. Compensation shall be paid exclusively by way of transferring money to the Bonus Balance.</p> <p>6.4. The calculation of the compensation shall not include funds previously accrued by the Contractor to the Bonus Balance (within the scope of promotional offers or for violation of conditions of using individual services) written off by the Contractor from the Bonus Balance on account of payment for the Service.</p> <p>6.5. If the Contractor has its own data on the beginning of the downtime, indicating an earlier start time of the downtime than the time of sending the message through the Ticket System by the Customer, it may use this data. Disagreements about the downtime shall be resolved by means of negotiations between the Parties in the Ticket System.</p> <p>6.6. In case of absence of a Ticket System message and the Contractor's own data on start time of the downtime, the Service shall be deemed available, and no compensation shall be paid.</p> <p>6.7. Accounting shall be kept separately for each Computing Server. The accuracy of downtime</p> |
|--|--|

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 пришла большая часть простоя.

6.8. 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.

accounting is at least 1 minute. If the downtime period falls at midnight between the end and beginning of the month, then the downtime fully refers to the month in which most of the downtime occurred.

6.8. Downtime due to force majeure and other circumstances that occurred through no fault of the Contractor shall not be compensated. Downtime caused by the actions (inaction) of the Customer shall not be compensated.