Selectel

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:
ГРУППА УСЛУГ “ОБЛАЧНАЯ ПЛАТФОРМА”[1]

Версия от 24 марта 2025 г.,
вступает в силу с 8 апреля 2025 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

Аттестованный сегмент облачной платформы – сегмент облачной платформы, технические средства которого размещаются в пуле gis, для которого проведена процедура аттестации в соответствии с требованиями Приказа ФСТЭК России №77 от 29 апреля 2021 года «Об утверждении Порядка организации и проведения работ по аттестации объектов информатизации на соответствие требованиям о защите информации ограниченного доступа, не составляющей государственную тайну».

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

Прерываемая Виртуальная машина - Виртуальная машина, используемая для масштабирования инфраструктуры в системах, автоматически распределяющих нагрузку по Виртуальным машинам. Прерываемая Виртуальная машина работает непрерывно не более 24 часов и может быть в любой момент остановлена Исполнителем. На Прерываемую Виртуальную машину не распространяется SLA и не предоставляется компенсация при недоступности.

Пул – часть инфраструктуры на одной Технической площадке, в том числе gis.

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. Первый Проект создается автоматически после заказа Услуги, последующие Заказчику необходимо создавать самостоятельно.

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

Ресурсы	Единица измерения
Процессорные ядра	Штуки
Оперативная память	Гигабайт
Базовый диск	Гигабайт
Быстрый диск	Гигабайт

[1] **в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД в зависимости от заказа указываются услуга Облачные серверы и/или конкретные заказанные ресурсы из списка: Облачные базы данных (Кластер баз данных)**

Универсальный диск	Гигабайт
Локальный диск	Гигабайт
Хранение пользовательских образов	Гигабайт
Графический процессор (GPU)	Штуки
Публичный IP-адрес	Штуки
Процессорные ядра, прерываемые	Штуки
Оперативная память, прерываемая	Гигабайт
Графический процессор (GPU), прерываемый	Штуки
Публичная подсеть IP-адресов	Штуки
Входящий и исходящий трафик	Гигабайт
Локальная сеть между регионами	Штуки
VRRP-подсеть	Штуки
Балансировщики нагрузки	Штуки
Бэкап	Гигабайт
Файловое хранилище, базовый диск	Гигабайт
Файловое хранилище, универсальный диск	Гигабайт
Файловое хранилище, быстрый диск	Гигабайт
Процессорные ядра для Базы данных	Штуки
Оперативная память для Базы данных	Гигабайт
Локальный диск для Базы данных	Гигабайт
Хранение резервных копий Базы данных	Гигабайт
Снапшот	Гигабайт

Бэкап – это Ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных Базового, Быстрого и Универсального.

База данных - совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных

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

Отказоустойчивый Кластер базы данных - Кластер базы данных, который состоит из нескольких Баз данных, создающихся распределенно на разных Виртуальных машинах, между которыми настроена репликация данных. При недоступности одной Виртуальной машины Отказоустойчивый Кластер базы данных будет доступен.

Файловое хранилище Selectel (Файловое хранилище) - отказоустойчивая масштабируемая файловая система для хранения больших объемов данных, подключаемая по локальной сети.

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

Лимит проекта — лимит Ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного Проекта. Может быть изменен по инициативе Заказчика по согласованию с Исполнителем в Тикет-системе.

Квота (пользовательская) — устанавливаемое Пользователем ограничение на количество Ресурса, которое может быть использовано для создания объектов в рамках

одного Проекта. При создании Проекта Квота на ресурс автоматически устанавливается равной Лимиту проекта проекта на Ресурс.

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 услугам по организации хостинга виртуальной инфраструктуры, предоставляя в распоряжение Заказчика часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Заказчик заказывает Услугу в Панели управления.

2.2. Заказчик вправе заказать Облачный сервер в Аттестованном сегменте облачной платформы выбрав при заказе Услуги “Облачный сервер” пул gis (только на территории РФ). Дополнительные характеристики Облачного сервера в Аттестованном сегменте облачной платформы указаны в разделе 7.

2.3. Оказание Услуги начинается с момента создания Ресурса внутри Проекта при наличии достаточного количества средств на Балансе услуги (или Балансе Заказчика[2]) для начала предоставления Услуги и выполнения условий п. 2.1.

2.4. Заказчик может осуществлять работу с Проектом непосредственно из Панели управления учетной записью Заказчика, либо предоставить третьим лицам ссылку на Внешнюю панель управления проектом.

2.5. 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.

2.6. Заказчик создает Ресурсы в рамках Лимитов учётной записи и Лимитов проекта, или указанных Заказчиком Квот во Внешней панели управления проектом.

2.7. Заказчик может создавать второй и последующие Проекты в рамках ограничений на максимальное количество Проектов, установленных Исполнителем.

2.8. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.

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

[2] Здесь и далее по тексту при отсутствии у Заказчика в Панели управления Баланса услуги под термином “Баланс услуги” понимается и Баланс Заказчика

тарифицируется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Исполнителя и/или Панели управления учетной записи Заказчика.

2.10. Тарификации подлежит входящий и исходящий трафик в Интернет. Трафик между услугой “Облачный сервер” и следующими услугами Исполнителя: “Предоставление Выделенного сервера и Выделенного сервера произвольной конфигурации”, “Предоставление объектного хранилища”, “Публичное облако на базе VMware”, если IP-адреса анонсируются из автономных систем Исполнителя – не тарифицируется.

2.11. Полоса пропускания для каждой Виртуальной машины ограничена 1000 Мбит/сек.

2.12. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:

- Публичных IP-адресов;
- Публичных подсетей из 5 или более адресов.

2.13. Расширение Лимита Учетной записи на подсети IP-адресов происходит из расчета один IP- адрес на одно Процессорное ядро.

2.14. Лимит Учетной записи устанавливается Исполнителем автоматически и может быть изменен по запросу при наличии технической возможности.

2.15. Лимит Проекта устанавливается Исполнителем автоматически и может быть изменен по запросу при наличии технической возможности.

2.16. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить Лимит учетной записи, Лимит Проекта и/или Квоты на отдельные Ресурсы. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину.

2.17. Заказчик может в любой момент изменить Квоты любого Проекта созданного в рамках домена Заказчика.

2.18. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в соответствии с Соглашением.

2.19. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS):

- общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123, 1900 ограничивается до 500 Мбит/сек;
- при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 100 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.

2.20. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования,через Внешнюю панель управления проектом или Панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.

2.21. 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 использования Ресурсов Заказчиком путем списания денежных средств с Баланса услуги 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком параметров Услуги.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. При достижении нулевого Баланса услуги 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. Если при использовании Ресурса “Графический процессор” Баланс услуги недостаточен для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы в течение 12 (двенадцати) часов, то Исполнитель удаляет на Виртуальной машине такие Ресурсы как: Графический процессор, Виртуальный процессор, Оперативная память и Локальный диск. Удаление остальных Ресурсов происходит в общем порядке согласно п. 4.3 Условий.

4.3. При Балансе услуги, недостаточном для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы, в течение 14 (четырнадцати) 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.

4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса услуги до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги. Удаленные согласно п. 4.2 Условий Ресурсы восстановлению не подлежат и заказываются заново из доступных на этот момент Ресурсов. При пополнении Баланса услуги в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных Ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса услуги.

4.5. Задолженность по оплате Ресурсов для Проектов, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости всех неудаленных Ресурсов Проекта за время, в течение которого Проект был отключен.

4.6. В случае отказа Заказчика от Услуги Заказчик вправе перечислить средства с Баланса услуги на Лицевой счет Заказчика.

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 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.

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

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

6.1. *Для Ресурсов, если не указано иное:*

6.1.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	**Некомпенсируемый простой**
Недоступность Виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя 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, Файловое хранилище используемые пострадавшей Виртуальной машиной.	Недоступность Управляющей прослойки. Недоступность Ресурсов Прерываемой Виртуальной машины.

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.

Таблица № 2

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

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

6.2. *Для Отказоустойчивого Кластера базы данных:*

6.2.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	**Некомпенсируемый простой**
Недоступность Отказоустойчивого Кластера базы данных на операции чтение и\или запись вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.	▪ Недоступность Управляющей прослойки; ▪ Недоступность Отказоустойчивого Кластера базы данных для операции записи в случае заполнения полного объема дискового пространства Виртуальной машины. ▪ Недоступность Отказоустойчивого Кластера Базы данных для операций записи и чтение в случае восстановления данных из резервной копии, проведения Пользователем операции масштабирования и обновления. ▪ Недоступность Кластера базы данных не являющегося отказоустойчивым

Таблица № 2

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц для операций записи в Базу данных	99,95 %
% (процент) работоспособности за месяц для операций чтение из Базы данных	99,99 %

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

6.3. *Для Бэкапов:*

6.3.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	**Некомпенсируемый простой**
Невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей всех данных Бэкапа или их части по вине Исполнителя.	Недоступность Управляющей прослойки.

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

6.3.3. Компенсируется 100% стоимости неработоспособного Бэкапа.

6.4. 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. 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 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.

6.6. 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.

6.7. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более ранее 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. 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. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.

6.10. Учет ведется раздельно для каждой Виртуальной машины, Отказоустойчивого Кластера базы данных, Бэкапа, Файлового хранилища. 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. 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.

6.12. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБЛАЧНОГО СЕРВЕРА В АТТЕСТОВАННОМ СЕГМЕНТЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ

7.1. На основании выданного Аттестата соответствия Аттестованный сегмент облачной платформы соответствует требованиям, предъявляемым к:

- Государственным информационным системам 1 (первого) класса защищенности (К1) в соответствии с «Требованиями о защите информации, не составляющей государственную

тайну, содержащейся в государственных информационных системах»,утвержденными приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. №17;

- Информационным системам 1 (первого) уровня защищенности персональных данных (УЗ1) в соответствии с «Требованиями к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 01 ноября 2012 г. №1119;

- Информационным системам класса защищенности 1Г в соответствии с Руководящим документом «Автоматизированные системы. Защита от несанкционированного доступа к информации. Классификация автоматизированных систем и требования по защите информации», утвержденным решением председателя Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации от 30 марта 1992 г.

7.2. Аттестованный сегмент облачной платформы размещается на Технологической площадке Исполнителя на территории РФ.

7.3. В соответствии с п.2.11. Методического документа «Методика оценки угроз безопасности информации», утвержденного ФСТЭК России 5 февраля 2021 г., по запросу Заказчика в Тикет-системе Исполнитель предоставляет результаты оценки угроз безопасности информации для Аттестованного сегмента облачной платформы, а также перечень выполняемых мер и применяемых средств защиты в зоне ответственности Исполнителя.

7.4. Кластер базы данных и Кластер Kubernetes в рамках Облачного сервера в Аттестованном сегменте облачной платформы не предоставляются.

8. Если не указано иное, к Облачному серверу в Аттестованном сегменте облачной платформы применяются все положения настоящих Условий.