

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА И ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА ПРОИЗВОЛЬНОЙ КОНФИГУРАЦИИ

*Версия от 13 июня 2023 г.,
вступает в силу с 28 июня 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

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

Выделенный сервер готовой конфигурации - Выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.

Выделенный сервер произвольной конфигурации - Выделенный сервер с возможностью выбора комплектующих, принадлежащий Исполнителю.

Линейка - группа Выделенных серверов готовой конфигурации. Названия Линеек, их описание, характеристики Выделенных серверов, входящих в ее состав, указаны на сайте Исполнителя. Особенности оказания услуг для отдельных Линеек могут быть указаны в настоящих Условиях.

Мягкий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме. Мягкий грейс период не распространяется на услуги, оказываемые посуточно.

Жесткий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода и Мягкого грейс периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме, Выделенный сервер отключается, но информация Заказчика сохраняется на Выделенном сервере.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику вычислительные мощности Выделенного сервера, располагающегося на физической инфраструктуре Исполнителя (далее – «Услуга»). Пользование Услугой осуществляется удаленно. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. При заказе Услуги необходимо выбрать доступные характеристики Услуги.
- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.
- 2.3. При выборе и оплате Заказчиком Услуги может взиматься дополнительная разовая плата за установку сервера, размер которой указан на официальном сайте Исполнителя. В случае досрочного отказа от Услуги возврат денежных средств осуществляется за полные неиспользованные месяцы с учетом удержания платы за установку.

- 2.4. Выделенный сервер готовой конфигурации предоставляется в следующие сроки: при условии наличия технической возможности, в течение 2 (двух) часов с момента заказа Услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа.
- 2.5. Выделенный сервер произвольной конфигурации предоставляется в следующие сроки: при условии наличия технической возможности, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа Услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа.
- 2.6. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящими Условиями Исполнитель обязан уведомить Заказчика, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 2.7. Выделенный сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все не оговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 2.8. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 часов, с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно Условиям.
- 2.9. В случае возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Услуги, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Заказчика выхода из строя комплектующих сервера, Исполнителем может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика сервера, в случае успешного результата которой будет произведена замена вышедшей из строя комплектующей. Время диагностики не подлежит компенсации и составляет не более 12 часов.
- 2.10. В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.
- 2.11. Исполнитель вправе ограничить трафик для Заказчика, в случае если Заказчик использует его в чрезмерно больших количествах, что может принести вред инфраструктуре Исполнителя и/или качеству Услуги. Исполнитель уведомляет Заказчика о таком ограничении в Тикет-системе в кратчайшие сроки.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами (тарифными планами).
- 3.2. Заказчик может выбрать период оплаты Услуги при заказе. Услуга будет автоматически продлеваться с выбранным периодом, если такой период доступен для выбора на момент продления. При необходимости Заказчик может изменить период оплаты Услуги, а также отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Панели управления.
- 3.3. Стоимость Услуги, действующая на момент заказа Услуги, действует до момента окончания оплаченного периода оказания Услуги. Стоимость Услуги может быть изменена в соответствии с условиями Соглашения.

3.4. Продление Услуги осуществляется в соответствии с действующим тарифным планом. Период оказания Услуги определяется Заказчиком при выборе тарифа. Выбор тарифа осуществляется из доступных для выбора при заказе Услуги или в любой момент до завершения текущего периода оказания Услуги. Новый тариф применяется с момента окончания предыдущего периода оказания Услуги.

3.5. Исполнитель вправе оказывать Услуги в долг вплоть до момента окончания предоставления Услуги. Оказанные в долг услуги подлежат обязательной оплате. Оказание Услуги в долг осуществляется посуточно. Оказание Услуги не будет осуществляться Исполнителем в случае отказа Заказчика от Услуги до завершения оплаченного периода.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Окончание предоставления Услуги по общему правилу происходит после истечения Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги Выделенный сервер вся размещенная на нем информация удаляется.

4.2. Для Выделенных серверов, кроме оплачиваемых посуточно, Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода, исключая выходные и праздничные дни.

4.2.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты всего заказанного периода оказания Услуги целиком, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.2.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.

4.3. **Для Выделенных серверов, оплачиваемых посуточно, Жесткий грейс период составляет 24 часа.**

4.3.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.3.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.

4.4. **Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:** Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а Выделенный сервер и вся размещенная на нем информация удаляется.

- 4.5. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

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 Услуги (за исключением Линейки Chipcore)	100 %
% (процент) работоспособности за месяц для Линейки Chipcore	99,8%

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ и Жесткого грейс периода. Время проведения аварийных и профилактических работ, а также Жесткий грейс период не является временем недоступности Услуги.

- 5.3. Компенсация рассчитывается для каждого сервера отдельно исходя из общей недоступности Сервера за месяц согласно Таблице 1. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за Сервер за месяц.

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

- 5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Услуги, за исключением Линейки Chipcore:

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3 %
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

Услуги Линейки Chipcore:

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
до 99,8 %	до 1 часа 30 минут	не компенсируется
от 99,79 до 99 %	от 1 часа 31 минуты до 7 часов 18 минут	10 %
от 98,99 до 98 %	от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут	30 %
от 97,99 до 96,7 %	от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

5.6. Условия определяют следующие виды простоя:

Компенсированный простой	Некомпенсированный простой
Недоступность Сервера из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Сервера, для которого зафиксирован простой.	Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с Сервером через Панель управления учетной записью заказчика, полная невозможность выполнения операций через API.

- 5.7. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на бонусный баланс Услуги. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна. Если компенсация бонусами технически невозможна, для Сервера предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.
- 5.8. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.9. 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.
- 5.10. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной 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) рабочих 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.

6. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА

- 6.1. Исполнитель обеспечивает доступ Выделенного сервера к сети Интернет (если иное не согласовано Сторонами). Заказчик самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Панели управления.
- 6.2. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на Выделенном сервере соответствующее программное обеспечение.
- 6.3. Заказчик обязуется осуществлять эксплуатацию Выделенного сервера в рамках стандартной эксплуатации, которая не приводит к повреждению комплектующих Выделенного сервера, а именно, не ограничиваясь:
- согласно характеристикам¹, установленным производителями комплектующих Выделенного сервера²;
 - запрещается изменение Заказчиком характеристик Выделенного сервера - напряжения, частоты, температуры;
 - запрещается изменение Заказчиком предустановленного на комплектующих Выделенного сервера ПО (перепрошивка);
 - Заказчик не вправе нарушать инструкции по эксплуатации Выделенного сервера, указанные в разделе “Документация” на сайте Исполнителя, и, данные Исполнителем Заказчику в рамках Тикет-системы.
- 6.4. В случае выявления факта повреждения комплектующих Выделенного сервера, вследствие неправомерных действий Заказчика, Исполнитель уведомляет Заказчика в Тикет-системе, а Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя на устранение такого ущерба.
- 6.5. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора при определении причинно-следственной связи между действиями Заказчика и ущербом, причиненным Исполнителю, Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов. Возмещение расходов на проведение экспертизы осуществляется между Сторонами в зависимости от выводов экспертизы.
- 6.6. При наличии неправомерных действий Заказчика Исполнитель вправе в одностороннем порядке взыскать указанные расходы, а также расходы на проведение экспертизы с Лицевого счета Заказчика.

¹ <https://www.amd.com/> , <https://www.intel.co.uk/> , <https://www.supermicro.com/> , <https://servers.asus.com/> , <https://www.micron.com/> , <https://semiconductor.samsung.com/> , <https://www.gigabyte.com/> , <https://www.nvidia.com/> и др.

² Производители комплектующих Выделенного сервера могут быть указаны в Панели управления или сообщены Исполнителем по запросу в Тикет-системе