

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

Версия от 29 декабря 2020 г.,  
вступает в силу с 13 января 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 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.
- 1.2. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику один или несколько Выделенных серверов. Выделенный сервер имеет идентификатор (ID) состоящий из префикса CS и цифрового обозначения (*например: cs 57097*) (далее - «**CS**») или из набора 36 символов (*например: 896afe38-68a9-4ad6-82c0-2fedd4046b99*) (далее - «**UUID**»). Идентификатор (ID) сервера указан в карточке сервера в Панели управления.

## 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. Данная плата не взимается Исполнителем при единовременном заказе и оплате Услуги на период от 6-ти (шести) месяцев. В случае досрочного отказа от Услуги, фактический период использования которой составляет до 5-ти (пяти) месяцев, 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 неоговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 2.8. Исполнитель обеспечивает доступ Выделенного сервера к сети Интернет (если иное не согласовано Сторонами). Заказчик самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Панели управления.
- 2.9. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном сервере соответствующее программное обеспечение.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.

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.

### 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 текущим периодом. 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 на протяжении всего времени 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. **Окончание предоставления Услуги с подключенной функцией автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:**
  - 4.2.1. Для Выделенных серверов с идентификатором CS, Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период составляет 7 календарных дней с момента завершения оплаченного периода, но не раньше окончания Мягкого грейс периода.
    - 4.2.1.1. В случае оплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Панели управления в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
    - 4.2.1.2. В случае неоплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Панели управления в течение Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода оказание Услуги прекращается, Выделенный сервер и размещенная на нём информация удаляется.
  - 4.2.2. **Для Выделенных серверов с идентификатором UUID, 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.

- 4.2.2.1. 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.
- 4.2.2.2. 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.
- 4.2.3. **Для Выделенных серверов, оплачиваемых посуточно,** Жесткий грейс период составляет 24 часа, за исключением выходных и праздничных дней.
- 4.2.3.1. 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.
- 4.2.3.2. 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.
- 4.3. **Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:**
- 4.3.1. Для Выделенных серверов с идентификатором CS, 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 по истечении 7 календарных дней, а ресурсы, отведенные под услугу, будут освобождены.
- 4.3.2. **Для Выделенных серверов с идентификатором UUID,** 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.
- 4.4. 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.

<b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
---	--

<b>% (процент) работоспособности за месяц для Услуги (за исключением Линейки Chipcore)</b>	100 %
<b>% (процент) работоспособности за месяц для Линейки Chipcore</b>	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:

<b>Доступность услуги в месяц</b>	<b>Время недоступности услуги</b>	<b>Размер компенсации (в %)</b>
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:

<b>Доступность услуги в месяц</b>	<b>Время недоступности услуги</b>	<b>Размер компенсации (в %)</b>
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 97,991 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:

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый 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.