

## 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 значение, 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.

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

**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.

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

### 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:

- 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.

## 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 Услуги и сообщает Заказчику в Тикет-системе публичный IP-адрес для перенастройки DNS-записей и подтверждения работоспособности сервиса.

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.

## 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуги оплачиваются в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами.

- 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.

#### 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на ее отключение через Тикет-систему.
- 4.2. При наличии заявки Исполнитель прекращает оказание Услуги в первый день после окончания оплаченного периода.
- 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.
- 4.4. 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.

#### 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

Таблица № 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</b>	100 %

Таблица № 2

<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 %

- 5.1. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.
- 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 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.
- 5.6. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 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.
- 5.9. Учет недоступности Услуги осуществляется автоматически.
- 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) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, 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.