

Выделенный сервер Соглашение об уровне Услуг

Версия от 10.06.2019

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора, заключенного между Заказчиком и Исполнителем (далее - Договор). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Сервер (Выделенный сервер) — физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

Локация – логическое объединение одной или нескольких технических площадок (дата-центров).

Конфигурация – описание технических характеристик Сервера, включающая в себя: модель ЦП, объем ОЗУ, количество, ёмкость и тип ПЗУ, количество и тип сетевых интерфейсов.

1. Описание Услуги

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику в пользование Выделенный сервер, подключенный к сети Интернет, располагающийся на физической инфраструктуре Исполнителя (далее - Услуга, основная Услуга). Услуга оказывается в соответствии с Порядком оказания Услуги, указанной в настоящем SLA.
- 1.2. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику один или несколько Серверов согласованной Конфигурации.

2. Заказ и начало предоставления Услуги

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные Услуги, доступные к заказу к Услуге.
- 2.2. Стоимость Услуг на момент заказа указана на официальном сайте Исполнителя <https://selectel.ru/prices/> и в Панели управления.
- 2.3. Стоимость продления Услуги равна стоимости Услуги на момент заказа. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об изменении стоимости Услуги не менее чем за 14 дней.
- 2.4. Заказчик может выбрать период оплаты Услуги при заказе. Услуга будет автоматически продлеваться с текущим периодом. При необходимости Заказчик может изменить период оплаты Услуги через Панель управления.
- 2.5. Выделенные серверы готовых конфигураций предоставляются автоматически после оплаты в течении 2 часов. Выделенные серверы произвольной конфигурации предоставляются в течение 5 рабочих дней с момента оплаты Услуги в Панели управления.
- 2.6. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящим Соглашением Исполнитель обязан уведомить Заказчика способом, установленным Договором, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 2.7. Срок оказания Услуги начинается течь с момента подключения Услуги Исполнителем.

3. Порядок оказания Услуги

- 3.1. Исполнитель обеспечивает доступ Серверов к сети Интернет. Заказчик самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Панели управления.

- 3.2. При активации Услуги Исполнитель бесплатно предоставляет вместе с Сервером 1 IPv4-адрес.
- 3.3. Сервер собирается и комплектуется Исполнителем. Не согласованные при заказе Услуги комплектующие устанавливаются на усмотрение Исполнителя..
- 3.4. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на Выделенном сервере необходимое ПО.
- 3.5. В случае выхода из строя комплектующих 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 комплектующих. Если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию в соответствии с настоящим SLA.
- 3.6. 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. Если диагностика выявила неполадку, или с момента обращения клиента прошло более 10 часов, и за это время диагностика не выявила неполадок, то Исполнитель заменит Сервер на аналогичный. В случае выявления неисправности Сервера и его замены, Исполнитель компенсирует время диагностики и замены как время недоступности согласно данному SLA.
- 3.7. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) для публичных IP-адресов действуют следующие ограничения:
 - Заблокированы порты UDP: 17, 111, 520, 1900, 11211.
 - Заблокированы по умолчанию порты TCP/UDP: 135, 137, 138, 139, 445. Могут быть разблокированы по заявке Заказчика.
- 3.8. 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.

4. Окончание предоставления Услуги

- 4.1. Заказчик автоматически информируется о предстоящем отключении Услуги.
- 4.2. По истечении оплаченного периода отключение Услуг происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода и о том, что Услуги отключены.
- 4.3. Заказчик может продолжить использование Услуги с месячным тарифным планом при условии оплаты Услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.
- 4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги с дневным тарифным планом при условии оплаты Услуги в течение 3 (трех) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.
- 4.5. Если Услуга с месячным тарифным планом не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе удалить все данные Заказчика, хранящиеся на Выделенном сервере, и отвязать его от учётной записи Заказчика. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.
- 4.6. Если Услуга с дневным тарифным планом не оплачена в течение 3 (трех) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе удалить все данные Заказчика, хранящиеся на Выделенном сервере, и отвязать его от учётной записи Заказчика. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.
- 4.7. Заказчик может самостоятельно отказаться от Услуги через Панель управления в любой момент.
- 4.8. В случае отказа от Услуг до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованных Услуг на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы с удержанием суммы скидок, выданных при условии оплаты.

5. Требования по защите информации

- 5.1. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого ПО, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.
- 5.2. 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 серверах следующих ситуаций:
 - с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
 - программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;

- с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с сервера исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- на сервере присутствуют вредоносные программы;
- на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

- 5.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование публично доступных сервисов в инфраструктуре Заказчика при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба информации и работоспособности сервисов. Исполнитель обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.
- 5.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Исполнитель имеет право прервать работу серверов, нарушающих требования безопасности.
- 5.5. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства, предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право, при необходимости, контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
- 5.6. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными серверу) IP и MAC-адресами.
- 5.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 5.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п.6.7 Договора, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 5.9. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 5.10. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

6. Гарантии и компенсации

Доступность Выделенного сервера	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности Выделенного сервера в месяц	100%

Таблица 1.

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 %

- 6.1. 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.
- 6.2. Недоступность услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки Тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки Тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон посредством Тикет-системы. 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. В случае отсутствия Тикета и собственных данных Исполнителя о начале даунтайма, услуга считается доступной и компенсация не выплачивается. 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.
- 6.3. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

Компенсируемый простой

Недоступность Сервера из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Сервера, для которого зафиксирован простой.

Некомпенсируемый простой

Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с Сервером через Панель управления учетной записью заказчика, полная невозможность выполнения операций через API.

- 6.4. 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.
- 6.5. Не подлежат компенсации сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Исполнителя, а также вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

Подписи сторон

От имени Заказчика

_____ (ФИО, должность)

От имени Исполнителя

_____ (ФИО, должность)