

Общие правила оказания Услуг

Настоящие Общие правила оказания Услуг определяют порядок и условия предоставления программного обеспечения Исполнителя, предназначенного для управления серверными, сетевыми, программными и иными ресурсами посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – **сеть «Интернет»**), а также дополнительных услуг и программного обеспечения, связанных с использованием этих ресурсов. Далее любой ресурс, предоставляемый Заказчику Исполнителем, называется услугой, вне зависимости от его природы.

1 Виды услуг

1.1 В зависимости от способа оказания услуги и предусмотренной для нее системы оплаты услуги подразделяются на:

- а) разовые услуги;
- б) длящиеся услуги с абонентской системой оплаты (абонентские услуги);
- в) услуги, предоставляемые по подписке.

1.2 Виды услуг различаются по следующим параметрам:

Вид услуги Параметр услуг	Разовая услуга	Абонентская услуга	Услуга, предоставляемая по подписке
Период оказания услуги	оказывается разово	оказывается без ограничения срока	оказывается в течение выбранного Заказчиком срока действия подписки (1, 3, 6, 12 месяцев) с возможностью последующего продления
Момент оказания услуги для целей бухгалтерского учета	последний день календарного месяца, в котором была оказана услуга	последний день каждого календарного месяца	последний день календарного месяца, в котором была подключена услуга
Списание средств с Лицевого счета	разовое списание при заказе услуги	ежеминутно	разовое списание при заказе услуги за весь срок действия подписки / ежедневно
Возможность изменения параметров в процессе оказания услуги	–	+	– / +

1.3 Вид услуги указывается в описании соответствующего тарифного плана.

2 Регламент информационного взаимодействия

2.1 Информационное взаимодействие Сторон по вопросам исполнения Договора осуществляется Сторонами с использованием заранее предоставленных контактных данных, прямо указанных в качестве данных для официальных контактов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.15 настоящего приложения. Контактные данные Исполнителя указаны в разделе 9 настоящих **Правил**. Контактные данные, а также сведения о лицах, ответственных за информационное взаимодействие по вопросам технической поддержки, а также за решение общих вопросов, Заказчик указывает в Личном кабинете.

2.2 Электронные сообщения, направляемые каждой из Сторон с использованием своего адреса электронной почты, указанного в качестве адреса для официальных контактов (далее – **официальный адрес**), признаются документами. Стороны соглашаются с тем, что распечатка такого сообщения (документа), включающая в себя текст сообщения и информацию об отправителе (адресе электронной почты отправителя), заверенная Стороной, получившей данное сообщение (документ), может быть использована этой Стороной в качестве письменного доказательства в арбитражном или ином суде.

2.3 Стороны соглашаются с тем, что при обмене сообщениями по электронной почте правовые последствия, связанные с их получением или отправкой, возникают только в том случае, если сообщение было отправлено с использованием официального адреса электронной почты.

2.4 Заказчик гарантирует, что в течение всего срока действия Договора доступ к использованию официальных адресов электронной почты будет доступен только указанным им ответственным лицам.

2.5 Стороны соглашаются с тем, что получение Стороной по электронной почте сообщения, для которого адрес отправителя был определен почтовым клиентом (программой для ЭВМ, используемой для приема

и отправки сообщений электронной почты) как официальный адрес другой Стороны, позволяет достоверно установить, что это сообщение исходит от Стороны, адрес которой был определен в качестве адреса отправителя.

2.6 В случае если содержание сообщения, полученного Стороной по электронной почте, позволяет разумно предположить, что адрес отправителя был подделан злоумышленниками и отправителем этого сообщения не является другая Сторона, Сторона, получившая такое сообщение, обязана незамедлительно связаться с другой Стороной и запросить у нее подтверждение отправки этого сообщения. Сторона, не исполнившая данное обязательство, несет ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникновения которых можно было избежать, если бы данное обязательство было исполнено.

2.7 При отправке электронных сообщений по электронной почте сообщение считается полученным с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно: с момента поступления сообщения на почтовый сервер, используемый Стороной, которой адресовано данное сообщение, для получения сообщений электронной почты.

2.8 Любые файлы, вложенные в электронное сообщение, отправленное Стороной по электронной почте, являются неотъемлемой частью данного сообщения.

2.9 Сторона, получившая от другой Стороны электронное сообщение, содержащее вложение, и не имеющая возможность открыть это вложение и ознакомиться с его содержанием, обязана незамедлительно сообщить об этом другой Стороне. В случае неисполнения данного обязательства Сторона, получившая такое сообщение и не исполнившая указанное выше в настоящем пункте обязательство, несет ответственность за любые неблагоприятные последствия, обусловленные невозможностью получения данной Стороной информации или документа, содержащихся в этом вложении.

3 Техническая поддержка Заказчика

3.1 Техническая поддержка предоставляется только по техническим вопросам, связанным с получением Услуг. Финансовая, бухгалтерская или иная информация по вопросам исполнения Договора, не имеющим прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг, в рамках технической поддержки не предоставляется.

3.2 Заказчиком назначаются и указываются через Личный кабинет лица, ответственные за информационное взаимодействие по вопросам технической поддержки (далее – **Ответственные лица**).

3.3 Техническая поддержка предоставляется Заказчику, только если запрос на ее предоставление был получен от одного из Ответственных лиц.

3.4 При оказании технической поддержки любые консультации, а также сведения, касающиеся технических аспектов эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг, и (или) относящиеся к конфиденциальной информации Заказчика в соответствии с **Политикой конфиденциальности (приложение 3)**, предоставляются только Ответственным лицам.

3.5 Письменный запрос на получение технической поддержки может быть направлен по электронной почте, через Личный кабинет (web-интерфейс системы Helpdesk). Также Заказчик вправе обратиться за технической поддержкой по телефону.

3.6 Контактные данные для обращения за технической поддержкой указаны в разделе 9 настоящих **Правил**. В случае обращения за технической поддержкой по иным адресам электронной почты, иным телефонам, кроме тех, что указаны в разделе 9 настоящих **Правил** в качестве адреса и телефона технической поддержки, в том числе по личным адресам и телефонам сотрудников Исполнителя, техническая поддержка не предоставляется.

3.7 Письменный запрос на предоставление технической поддержки должен содержать следующие обязательные атрибуты:

- а) номер договора или наименование аккаунта (учетной записи) Заказчика;
- б) ФИО лица, направляющего запрос;
- в) подробное описание запроса.

3.8 При обращении за технической поддержкой по телефону у Заказчика могут быть запрошены указанные выше в пункте 3.7 учетные данные или иные сведения, необходимые для идентификации Заказчика и лица, обратившегося с запросом.

3.9 В зависимости от своего содержания запросы на предоставление технической поддержки (далее – **запросы**) подразделяются на следующие условные типы:

- а) инцидент;
- б) запрос на обслуживание;
- в) консультация.

3.10 Различия между типами запросов состоят в следующем:

Тип запроса	Содержание запроса
Инцидент	Запрос, связанный с отклонением технических параметров Услуг от значений, предусмотренных настоящими Правилами или Правилами оказания отдельных услуг и

	использования программного обеспечения (приложение 2) (далее – установленные значения) либо недоступностью услуг.
Запрос на обслуживание	Запрос на изменение технических параметров отдельных услуг или предоставление информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (приложение 3) является конфиденциальной информацией Заказчика.
Консультация	Запрос на предоставление общедоступной информации по техническим вопросам, связанным с получением Услуг.

3.11 В зависимости от типа запроса допускаются следующие способы информационного взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем:

Тип запроса	Способ информационного взаимодействия
Инцидент	любой из предусмотренных настоящими Правилами (пунктом 3.5)
Запрос на обслуживание	только электронная почта или Личный кабинет (web-интерфейс системы Helpdesk)
Консультация	любой из предусмотренных настоящими Правилами (пунктом 3.5)

3.12 При работе с запросами Исполнитель обязан обеспечить следующие сроки их выполнения:

Этап \ Тип запроса	Инцидент	Запрос на обслуживание	Консультация
Реакция на запрос (время от момента получения запроса до начала его рассмотрения)	не более 15 минут	не более 1 часа	не более 3 часов
Рассмотрение запроса и подготовка решения	не более 15 минут	не более 1 часа	не более 1 часа
Совершение действий, необходимых для выполнения запроса	не более 30 минут	не более 1 часа	не более 30 минут
Общее время выполнения запроса (время от момента получения запроса до завершения его выполнения)	не более 1 часа	не более 3 часов	не более 4,5 часов
Прием запросов	круглосуточно	в рабочее время Исполнителя*	в рабочее время Исполнителя*

* Здесь и далее рабочее время Исполнителя – время с 9.00 до 18.00 по московскому времени, за исключением выходных (субботы и воскресенья) и нерабочих праздничных дней, установленных трудовым законодательством Российской Федерации.

3.13 Выполнение запросов выражается в совершении Исполнителем следующих действий:

Тип запроса	Выполняемые действия
Инцидент	Приведение технических параметров Услуг в соответствие с установленными значениями, восстановление доступности Услуг. Оповещение Заказчика о результатах диагностики доступности Услуг, восстановлении доступности услуг или текущем статусе работ не позднее 1 часа с момента поступления обращения.
Запрос на обслуживание	Изменение технических параметров Услуг в соответствии с запросом Заказчика (если такие изменения предусмотрены Договором и технически возможны), предоставление Заказчику запрошенной им информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (приложение 3) является конфиденциальной информацией Заказчика.
Консультация	Составление письменных разъяснений по поставленным Заказчиком вопросам и их отправка Заказчику или предоставление таких разъяснений по телефону.

3.14 Отклонение технических параметров Услуг от установленных значений или недоступность услуг могут быть выявлены как Заказчиком, так и Исполнителем.

3.15 В случае если отклонение технических параметров Услуг от установленных значений или недоступность услуг выявлены Исполнителем, Исполнитель обязан разместить информацию о выявленных отклонениях на ресурсе <https://status.oblakoteka.cloud/> не позднее 15 минут после их выявления. При этом предоставленная информация должна содержать краткое описание выявленных отклонений или сообщение о том, что определенные услуги недоступны.

3.16 В случае если выявленные Исполнителем отклонения или недоступность Услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Заказчика, Исполнитель информирует об этом

Заказчика, после чего устранение неисправностей осуществляется самим Заказчиком (компетентным лицом, действующим по заданию Заказчика).

3.17 В случае если выявленные Исполнителем отклонения или недоступность Услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, обнаруженная им неисправность должна быть устранена не позднее 1 часа с момента ее обнаружения.

3.18 После устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель не позднее 1 рабочего дня с момента ее устранения размещает на ресурсе <https://status.oblakoteka.cloud/> отчет, содержащий следующие сведения:

- а) описание устраненной неисправности;
- б) причина ее возникновения;
- в) компоненты информационной системы Исполнителя, затронутые этой неисправностью;
- г) технические параметры Услуг, которые в результате неисправности не соответствовали установленным значениям, или время недоступности Услуг;
- д) описание мер, которые будут приняты Исполнителем для предотвращения повторного возникновения данной неисправности.

3.19 Исполнитель вправе ограничить ежемесячное количество запросов типа «Консультация», принимаемых от Заказчика. Об установлении такого ограничения Исполнитель извещает Заказчика по электронной почте и (или) через Личный кабинет.

3.20 Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении технической поддержки в следующих случаях:

- а) запрос не имеет прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг (пункт 3.1 настоящих **Правил**);
- б) запрос был получен от неуполномоченного лица (пункт 3.3 настоящих **Правил**);
- в) Заказчик обратился с запросом по иному адресу электронной почты или телефону кроме тех, что указаны в разделе 9 настоящих **Правил** в качестве адреса и телефона технической поддержки (пункт 3.6 настоящих **Правил**);
- г) письменный запрос не содержит необходимых атрибутов (пункт 3.7 настоящих **Правил**);
- д) при обращении за технической поддержкой по телефону обратившееся с запросом лицо отказалось или не смогло сообщить сведения, необходимые для идентификации Заказчика или этого лица (пункт 3.8 настоящих **Правил**);
- е) письменный запрос был направлен с нарушением требований о допустимом способе информационного взаимодействия (пункт 3.11 настоящих **Правил**);
- ж) запрос относится к типу «Инцидент» и связан с устранением неисправности, возникшей в зоне ответственности Заказчика (пункт 3.16 настоящих **Правил**).

3.21 В случае нарушения сроков, предусмотренных пунктами 3.12, 3.15 и 3.17 настоящего раздела, Заказчик вправе потребовать уменьшения цены (компенсацию) временно недоступных услуг или услуг, технические параметры которых не соответствовали установленным требованиям, на сумму согласно пункту 10.3 **Правил оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения (приложение 2)**.

4 Резервное копирование информации

4.1 Для Услуг, которые предусматривают размещение данных Заказчика на серверах Исполнителя, предусмотрена услуга ежедневного резервного копирования данных для их восстановления в случае аварии (disaster recovery backup). Стоимость и описание услуги указаны на Интернет-сайте Исполнителя.

4.2 Осуществляемое резервное копирование данных производится со следующими параметрами:

- а) резервные копии создаются для всех данных Заказчика, сохраненных им на сервере Исполнителя, а также для выставленных им настроек;
- б) глубина хранения резервных копий – по выбору Заказчика;
- в) резервное копирование производится в случайное время с 23.00 до 5.00 по московскому времени.

4.3 Доступ к резервным копиям Заказчику не предоставляется: все операции, необходимые для восстановления данных, производятся специалистами Исполнителя.

4.4 Восстановление данных из резервной копии производится только в случае аварии, повлекшей за собой полную или частичную утрату данных Заказчика, либо невозможность восстановления доступа к данным в разумные сроки.

4.5 Восстановление данных осуществляется путем полного восстановления системы до состояния, существовавшего на момент создания последней резервной копии. Частичное восстановление (только базы данных, только конкретной директории и т.п.) не производится.

5 Сетевые атаки

5.1 Исполнитель использует системы безопасности, позволяющие противостоять большей части сетевых вредоносных воздействий, таких как DDoS и иные DoS атаки, попытки несанкционированного доступа и т.д. (далее – **сетевые атаки**).

5.2 В случае если на предоставленные Заказчику ресурсы или сегмент информационной системы Исполнителя, в котором находятся эти ресурсы, осуществляется сетевая атака, которая не может быть

полностью отражена системой безопасности Исполнителя и данная атака приводит к нарушению функционирования информационной системы Исполнителя, Исполнитель вправе до момента прекращения этой атаки полностью или частично приостановить оказание Услуг Заказчику, в том числе приостановить внешний доступ к его ресурсам, приостановить работу серверов или виртуальных машин, на которых расположены эти ресурсы.

5.3 Если оказание Услуг приостанавливается в связи с сетевой атакой, приостановка производится только в той части, которая необходима для восстановления нормального функционирования информационной системы Исполнителя. Восстановление оказания Услуг возможно только при заказе сервиса «Защита от DDoS», условия которого указаны на сайте Исполнителя, со сменой IP-адреса.

5.4 При расчете времени недоступности Услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения (приложение 2)** период времени, в течение которого Услуги были недоступны из-за сетевой атаки, не учитывается.

6 Выдача данных на материальных носителях

6.1 Исполнитель предпринимает все необходимые меры для того, чтобы Заказчик имел возможность в любое время получить свои данные удаленно через сеть «Интернет» – самостоятельно через Личный кабинет или по запросу в службу технической поддержки (при выдаче данных по запросу должно быть явным образом выражено согласие Заказчика на доступ к его данным).

6.2 В случае если удаленный доступ к данным Заказчика невозможен, данные могут быть выданы ему на материальном носителе. Выдача данных Заказчику производится в следующем порядке:

а) Заказчик обращается в службу технической поддержки с запросом типа «запрос на обслуживание», в котором Заказчик указывает, какие данные должны быть ему выданы (все данные, записанные им на сервер, определенные директории и т.п.), а также явным образом выражает согласие на доступ к своим данным;

б) Исполнитель сообщает Заказчику срок подготовки запрошенных им данных;

в) по готовности Исполнитель уведомляет Заказчика о возможности получения данных (хранение данных, подготовленных к выдаче Заказчику, осуществляется в течение 30 дней с момента уведомления Заказчика об их готовности);

г) выдача данных осуществляется в рабочее время Исполнителя в офисе Исполнителя по адресу, указанному на сайте Исполнителя. Выдача данных в других местах, в том числе с территории ЦОД (центров обработки данных), используемых Исполнителем для оказания Услуг, не производится;

д) Заказчик извещает Исполнителя о дате и времени визита своего представителя и указывает его ФИО;

е) Заказчик предоставляет устройство хранения данных с USB-интерфейсом и объемом памяти, достаточным для записи запрошенных Заказчиком данных;

ж) представитель Заказчика, явившийся за получением данных, представляет Исполнителю выданную Заказчиком доверенность на получение данных, а также паспорт;

з) перед выдачей данных Исполнитель в обязательном порядке производит сверку паспортных данных лица, явившегося за получением данных, с данными, указанными в доверенности;

и) Исполнитель записывает данные на предоставленное Заказчиком USB-устройство, предоставляет представителю Заказчика возможность проверки записанных данных и возвращает ему устройство;

к) при выдаче данных у представителя Заказчика, явившегося за их получением, отбирается соответствующая расписка, факт выдачи данных фиксируется в журнале.

7 Доступ в «Интернет»

7.1 Информационный обмен между предоставленными Заказчику ресурсами и сетью «Интернет» (далее – доступ в «Интернет») осуществляется с параметрами скорости и максимальной пиковой загрузки канала, указанными на сайте Исполнителя применительно к конкретной услуге.

7.2 Исполнитель имеет право снизить скорость доступа в «Интернет» до минимальной скорости, указанной на сайте Исполнителя, в случае выявления злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносного трафика или другого существенного, постоянно идущего трафика.

7.3 Наличие злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносность и существенность трафика определяются Исполнителем по своему усмотрению, исходя из всех известных ему обстоятельств. При этом Исполнитель гарантирует, что ограничение скорости будет применяться им только как крайняя мера и только после двукратного предупреждения Заказчика о ее возможном уменьшении.

7.4 По заказу Заказчика за отдельную плату ему могут быть предоставлены дополнительные услуги:

а) доступ в «Интернет» с гарантированной пропускной способностью канала и возможностью ее негарантированного превышения;

б) доступ в «Интернет» со скоростью, превышающей стандартную скорость доступа в «Интернет», указанную на сайте Исполнителя применительно к конкретной услуге.

8 Профилактические работы

8.1 Принимая во внимание, что существующий уровень развития информационных технологий не позволяет построения разумной информационно-телекоммуникационной структуры, которая бы не

требовала периодического проведения работ, связанных с временной недоступностью этой структуры для пользователей, Исполнитель оставляет за собой право периодически проводить профилактические работы с приостановкой оказания Услуг на время их проведения. При расчете времени недоступности услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения (приложение 2)** время проведения таких работ не учитывается, при условии, что время проведения профилактических работ не превышает 2 часов в месяц.

8.2 Профилактические работы проводятся Исполнителем в следующем порядке:

8.2.1. В случае, если проведение профилактических работ может повлиять на качество или доступность Услуг, а также привести к их полной остановке, Исполнитель обязан:

а) не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала этих работ уведомить Заказчика об их проведении путем оповещения по электронной почте. Данное оповещение должно в обязательном порядке содержать информацию о компонентах информационной системы Исполнителя, с которыми будут производиться работы, а также предупреждение Заказчика о необходимости подготовки предоставленных ему ресурсов к проведению указанных работ (если такая подготовка требуется);

б) организовывать проведение работ таким образом, чтобы их воздействие на бизнес-процессы Заказчика было минимальным, в частности проводить такие работы преимущественно в нерабочее время (в выходные и нерабочие праздничные дни, в будние дни после 22.00);

8.2.2. В случае, если проведение профилактических работ не затрагивает работоспособность сервисов и связано только с отсутствием доступа к системе самообслуживания на сайте Исполнителя, а также к управлению облаками и ВМ, Исполнитель обязан:

а) не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала этих работ уведомить Заказчика об их проведении путем оповещения по электронной почте;

б) организовывать проведение работ таким образом, чтобы их воздействие на бизнес-процессы Заказчика было минимальным, в частности проводить такие работы преимущественно в нерабочее время (в выходные и нерабочие праздничные дни, в будние дни после 22.00).

8.2.3. В случае если проведение профилактических работ связано с критическими обновлениями, Исполнитель по возможности уведомляет Заказчика не менее чем за 1 (один) час путем оповещения по электронной почте.

9 Контактные данные

Адрес электронной почты технической поддержки	support@oblakoteka.ru
Телефон службы технической поддержки	8-800-555-6364
Адрес электронной почты для общих вопросов	info@oblakoteka.ru
Телефон для общих вопросов	8-800-555-6364