

Правила оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения

§ 1 Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»

1 Термины

- 1.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.4 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.
- 1.5 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.
- 1.6 **Шаблон** – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 **Библиотека** – дисковое пространство для размещения доступных для использования ISO образов и шаблонов.
- 1.8 **Публичный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Виртуальная инфраструктура» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования программного обеспечения Исполнителя, предназначенного для управления серверными, сетевыми, программными и иными ресурсами для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.
- 2.2 В рамках услуги «Виртуальная инфраструктура» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
- а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с гибкими настройками основных параметров:
- объёма оперативной памяти;
 - количества процессоров;
 - типа и объёма дискового пространства;
- б) виртуальные сети;
- в) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.
- 2.3 Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная инфраструктура» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:
- а) функционирование элементов выделенной для Заказчика виртуальной инфраструктуры:
- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
 - сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);
- б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;
- в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком М9 до виртуального сервера Заказчика);
- г) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:
- загрузка CPU;
 - сетевая доступность;
 - требования к объёму оперативной памяти;
 - использование дискового пространства;
- д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;
- е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;
- ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации).
- 3.3 Заказчик обеспечивает:
- а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;
- б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Заказчика;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

4 Система мониторинга

- 4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная инфраструктура» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:
- а) инфраструктура ЦОД (Центра обработки данных):

- температура в помещении;
 - энергопотребление;
 - доступность ресурсов из сети «Интернет»;
- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
 - выполнение заданий резервного копирования;
 - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
 - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
 - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
 - достаточность свободных ресурсов для роста.

5 Лимиты

5.1 Тарифные планы, предусмотренные для услуги «Виртуальная инфраструктура» определяют набор лимитов технологических ресурсов, в рамках которых Заказчик может создавать собственные элементы виртуальной инфраструктуры. При необходимости каждый лимит может быть расширен, но не более максимального лимита, предусмотренного для данного ресурса согласно действующему тарифному плану.

5.2 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объём оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP-адресов;
- е) объём дискового пространства для библиотеки;
- ж) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

5.3 Хранение снапшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снапшота (процедура слияния “merge”).

6 Возможности по управлению виртуальным сервером

6.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
 - старт, стоп, save state (сохранить состояние);
 - сохранить в библиотеке;
 - создать из сохраненной в библиотеке;
 - создать пустую;
 - создать из общих шаблонов;
 - создать из собственного шаблона;
 - подключиться к консоли;
 - подключить образ ISO (включая загрузку с ISO);
- б) изменение конфигурации виртуальной машины:
 - добавить / удалить CPU;
 - добавить / удалить оперативную память;
 - расширить HDD в пределах ограничительного лимита;
 - добавить / удалить дополнительный HDD;
 - добавить / удалить сетевой адаптер;
- в) подключить сетевой адаптер к нужной виртуальной сети;
- г) создать мгновенный снимок виртуальной машины (снапшот);
- д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снапшота);

7 Возможности по управлению виртуальной инфраструктурой

7.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура» Заказчик имеет следующие возможности по управлению виртуальной инфраструктурой:

- а) учёт, добавление, удаление виртуальных сетей;
- б) учёт внешних IP-адресов;
- в) загрузка собственных ISO образов в библиотеку;
- г) загрузка собственных шаблонов виртуальных машин в библиотеку;
- д) сохранение существующей виртуальной машины в библиотеке с последующей выгрузкой её в виде файла;
- е) использование отдельного хранилища для резервного копирования данных;
- ж) подписка на рассылку системы мониторинга о состоянии элементов виртуальной инфраструктуры.

7.2 Управление виртуальной инфраструктурой осуществляется Заказчиком через Личный кабинет.

8 Управление услугой

8.1 Заказчик может изменять параметры услуги через Личный кабинет путём изменения предусмотренных тарифным планом лимитов (раздел 5 **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»**), либо путём перехода на другой тарифный план.

8.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость услуг, подключенных на текущий момент, автоматически рассчитывается биллинговой системой с учётом действующего тарифного плана и установленных Заказчиком лимитов. Информация о текущей стоимости услуг может быть в любой момент получена Заказчиком через Личный кабинет.

8.3 Параметр услуги не может быть уменьшен ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

8.4 Изменение параметров услуги не приводят к внесению изменений в элементы инфраструктуры, за исключением изменения лимита дискового пространства для библиотеки.

8.5 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют её перезапуска.

8.6 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Заказчиком через Личный кабинет, а также путём подписки на рассылку системы мониторинга.

8.7 Заказчик может добровольно приостановить услугу (добровольная блокировка), активировав функцию «остановить услугу» в Личном кабинете. При этом с Заказчика взимается плата за весь период блокировки, из расчёта 30% от стоимости тарифного плана, включая бэкап.

8.8 Добровольная блокировка, в соответствии с п.8.7, позволяет приостановить оказание услуги Исполнителем не более чем на 6 (шесть) месяцев, после чего Заказчиком должно быть принято решение об отключении Услуги либо активации её с восстановлением биллинга.

9 Обработка данных Заказчика при удалении виртуального сервера

9.1 При удалении Заказчиком виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

9.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

9.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);

б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;

в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

9.4 В случае записи данных, в том числе образов виртуальных машин, в библиотеку доступ Заказчика к этой библиотеке сохраняется ещё в течение 30 дней после удаления виртуального сервера. Удаление данных Заказчика раньше этого срока может быть произведено по заявке Заказчика или самостоятельно Заказчиком через Личный кабинет.

10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

10.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

10.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги сверх установленного пунктом 10.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены).

10.4 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

11 Тестовый режим

11.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная инфраструктура».

11.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Исполнителя.

11.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»).

11.6 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 1а Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»

12 Термины

12.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.

12.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.

12.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.

12.4 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.

12.5 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.

12.6 **Шаблон** – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.

12.7 **Библиотека** – дисковое пространство для размещения доступных для использования ISO образов и шаблонов.

12.8 **Публичный IP-адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

13 Описание услуги

13.1 Услуга «Виртуальная инфраструктура в ЕС» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.

13.2 В рамках услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:

а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с гибкими настройками основных параметров:

- объема оперативной памяти;
- количества процессоров;
- типа и объема дискового пространства;

б) виртуальные сети;

в) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.

13.3 Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

14 Зоны ответственности

14.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.

14.2 Исполнитель обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Заказчика виртуальной инфраструктуры:

- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
- сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);

б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;

в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP-адресу (в зоне ответственности Облакотеки, до ближайшего аппинка);

г) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

- загрузка CPU;
- сетевая доступность;
- требования к объему оперативной памяти;
- использование дискового пространства;

д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;

е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;

ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.

14.3 Заказчик обеспечивает:

а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;

б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Заказчика;

в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;

г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

д) обеспечение информационной безопасности гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения.

15 Система мониторинга

15.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

а) инфраструктура управления технологическими ресурсами:

- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
- выполнение заданий резервного копирования;

- работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);

б) ресурсы виртуализации:

- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
- контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
- выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
- достаточность свободных ресурсов для роста.

16 Лимиты

16.1 Тарифные планы, предусмотренные для услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» определяют набор лимитов технологических ресурсов, в рамках которых Заказчик может создавать собственные элементы виртуальной инфраструктуры. При необходимости каждый лимит может быть расширен, но не более максимального лимита, предусмотренного для данного ресурса согласно действующему тарифному плану.

16.2 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объём оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP-адресов;
- е) объём дискового пространства для библиотеки;
- ж) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

16.3 Хранение снапшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снапшота (процедура слияния “merge”).

17 Возможности по управлению виртуальным сервером

17.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
 - старт, стоп, save state (сохранить состояние);
 - сохранить в библиотеке;
 - создать из сохраненной в библиотеке;
 - создать пустую;
 - создать из общих шаблонов;
 - создать из собственного шаблона;
 - подключиться к консоли;
 - подключить образ ISO (включая загрузку с ISO);
- б) изменение конфигурации виртуальной машины:
 - добавить / удалить CPU;
 - добавить / удалить оперативную память;
 - расширить HDD в пределах ограничительного лимита;
 - добавить / удалить дополнительный HDD;
 - добавить / удалить сетевой адаптер;
- в) подключить сетевой адаптер к нужной виртуальной сети;
- г) создать мгновенный снимок виртуальной машины (снапшот);
- д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снапшота);

18 Возможности по управлению виртуальной инфраструктурой

18.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Заказчик имеет следующие возможности по управлению виртуальной инфраструктурой:

- а) учёт, добавление, удаление виртуальных сетей;
- б) учёт внешних IP-адресов;
- в) загрузка собственных ISO образов в библиотеку;
- г) загрузка собственных шаблонов виртуальных машин в библиотеку;
- д) сохранение существующей виртуальной машины в библиотеке с последующей выгрузкой её в виде файла;
- е) использование отдельного хранилища для резервного копирования данных;
- ж) подписка на рассылку системы мониторинга о состоянии элементов виртуальной инфраструктуры.

18.2 Управление виртуальной инфраструктурой осуществляется Заказчиком через Личный кабинет.

19 Управление услугой

19.1 Заказчик может изменять параметры услуги через Личный кабинет путём изменения предусмотренных тарифным планом лимитов (раздел 16 **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»**), либо путём перехода на другой тарифный план.

19.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость услуг, подключенных на текущий момент, автоматически рассчитывается биллинговой системой с учётом действующего тарифного плана и установленных Заказчиком лимитов. Информация о текущей стоимости услуг может быть в любой момент получена Заказчиком через Личный кабинет.

19.3 Параметр услуги не может быть изменён ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

19.4 Изменение параметров услуги не приводят к внесению изменений в элементы инфраструктуры, за исключением изменения лимита дискового пространства для библиотеки.

19.5 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют её перезапуска.

19.6 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Заказчиком через Личный кабинет, а также путём подписки на рассылку системы мониторинга.

20 Обработка данных Заказчика при удалении виртуального сервера

20.1 При удалении Заказчиком виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

20.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования при использовании данной услуги.

20.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);

б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;

в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

20.4 В случае записи данных, в том числе образов виртуальных машин, в библиотеку доступ Заказчика к этой библиотеке сохраняется ещё в течение 30 дней после удаления виртуального сервера. Удаление данных Заказчика раньше этого срока может быть произведено по заявке Заказчика или самостоятельно Заказчиком через Личный кабинет.

21 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

21.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,5%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

21.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

21.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 21.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги сверх установленного пунктом 21.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены).

21.4 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

22 Тестовый режим

22.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС».

22.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Исполнителя.

22.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

22.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

22.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 21 **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»**).

22.6 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 2 Правила оказания услуги «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure»

1 Термины

- 1.1 **Microsoft Azure, платформа Microsoft Azure** – технологическая платформа (программно-аппаратно-сетевой комплекс) корпорации Microsoft, размещённых в ЦОДах Microsoft.
- 1.2 **Сервисы Microsoft Azure** – сервисы (услуги), предоставляемые Microsoft на платформе Microsoft Azure.
- 1.3 **Подписка** – изолированное пространство на платформе Microsoft Azure, предназначенное для заведения Заказчиком Сервисов Microsoft Azure.
- 1.4 **Администратор подписки** – Пользователь, имеющий административный доступ для заведения/удаления/управления Сервисами Microsoft Azure внутри Подписки.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure» представляет собой набор услуг Исполнителя по заведению, сопровождению, контролю, биллингу и пополнению лицевого счёта Заказчика на платформе Microsoft Azure, обеспечения доступа Заказчика к управлению Подписками.
- 2.2 Исчерпывающий перечень Сервисов Microsoft Azure и возможностей по их управлению указаны на веб-сайте <https://azure.microsoft.com/ru-ru/>.

3 Стоимость услуг и порядок расчётов

- 3.1 Списание средств с лицевого счёта Заказчика производится периодически, но не реже 1 раза в месяц на основании электронного отчёта по использованию сервисов Microsoft Azure, полученного Исполнителем из системы учёта потребления ресурсов платформы Microsoft Azure.
- 3.2 Сумма списаний рассчитывается, исходя из текущих цен Сервисов Microsoft Azure, установленных Microsoft в российских рублях и указанных на странице <https://azure.microsoft.com/ru-ru/pricing/>, плюс НДС 20%.
- 3.3 Пополнение лицевого счёта должно быть произведено Заказчиком не позднее 20го (двадцатого) числа месяца, следующего за отчётным месяцем, на основании выставленного Исполнителем счёта на сумму списаний.

4 Порядок оказания услуг и управление услугами

- 4.1 Исполнитель заводит Подписку на платформе Microsoft Azure и, в случае первичного приобретения подписки в Microsoft, передаёт Заказчику параметры доступа к учётной записи Microsoft на веб-сайте <https://azure.microsoft.com>.
- 4.2 Датой начала оказания услуги является дата заведения Подписки.
- 4.3 Техническое управление сервисами Microsoft Azure, включая заведение/удаление/изменение параметров сервисов Microsoft Azure, в том числе, влияющие на сумму списаний денежных средств с лицевого счёта, осуществляются Администратором подписки через административный интерфейс <https://portal.azure.com>. Заказчик несёт полную ответственность за конфиденциальность параметров доступа и действия Администратора подписки, а также за любые возможные негативные последствия утраты конфиденциальности параметров доступа или действий Администратора подписки.
- 4.4 Контроль списаний за услугу «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure» осуществляется в личном кабинете Заказчика.
- 4.5 В случае отрицательного значения лицевого счёта Заказчика (невыполнения п.3.3 Правил оказания услуги «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure») Исполнитель имеет право приостановить работоспособность всех сервисов Microsoft Azure, расположенных на подписке.
- 4.6 Возобновление работоспособности сервисов осуществляется в течение 1 (одних) суток после получения оплаты.
- 4.7 Прекращение оказания услуги осуществляется следующим образом:
 - 4.7.1 Заказчик самостоятельно удаляет все сервисы Microsoft Azure на Подписке.
 - 4.7.2 Заказчик сообщает о готовности Подписки к удалению.
 - 4.7.3 Исполнитель удаляет Подписку на платформе Microsoft Azure.
 - 4.7.4 Исполнитель в срок, не позднее чем через 1 месяц после удаления Подписки получает финальный отчёт о фактическом объёме использования сервисов Microsoft Azure Заказчиком и производит списание средств с лицевого счёта Заказчика.
 - 4.7.5 Датой окончания оказания услуги является последний день месяца, за который произведено финальное списание средств с лицевого счёта Заказчика по данной услуге.

5 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 5.1 Техническое качество предоставления сервисов Microsoft Azure обеспечивается корпорацией Microsoft и находится вне зоны ответственности Исполнителя. Исполнитель не несёт ответственности за доступность, производительность и безопасность сервисов Microsoft Azure, потребляемых Заказчиком.

§ 2а Правила оказания услуги «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft 365»

6 Термины

6.1 **Microsoft 365** – программный продукт, объединяющий набор сервисов, который распространяется на основе подписки. Набор сервисов предоставляет собой доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами.

6.2 **Подписка** – изолированное пространство на платформе Microsoft 365, предназначенное для управления сервисами Microsoft 365.

6.3 **Администратор подписки** – Пользователь, имеющий административный доступ для заведения/ удаления/ управления сервисами Microsoft 365 внутри Подписки.

7 Описание услуги

7.1 Услуга «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft 365» представляет собой набор услуг Исполнителя по заведению, сопровождению, управлению параметрами Подписки, контролю биллинга и пополнения лицевого счёта Заказчика на платформе Microsoft 365, обеспечению доступа Заказчика к управлению параметрами Подписки (в случае, когда Заказчик назначается Администратором подписки).

7.2 Исчерпывающий перечень сервисов Microsoft 365 и возможностей по их управлению указаны на веб-сайте <https://www.microsoft.com/ru-ru/microsoft-365>.

8 Стоимость услуг и порядок расчётов

8.1 Списание средств с лицевого счёта Заказчика производится периодически, но не реже 1 раза в месяц на основании электронного отчёта по использованию Подписки Microsoft 365, полученного Исполнителем из системы учёта потребления ресурсов платформы Microsoft 365.

8.2 Сумма списаний рассчитывается, исходя из текущих цен Microsoft 365, установленных в российских рублях, умноженных на количество пользователей в период действия Подписки в отчётном месяце.

8.3 Пополнение лицевого счёта должно быть произведено Заказчиком не позднее 20го (двадцатого) числа месяца, следующего за отчётным месяцем, на основании выставленного Исполнителем счёта на сумму списаний.

9 Порядок оказания услуг и управление услугами

9.1 Исполнитель заводит Подписку на платформе Microsoft 365 и, в случае первичного приобретения подписки в Microsoft, передаёт Заказчику параметры доступа к учётной записи Microsoft на веб-сайте <https://www.microsoft.com/ru-ru>.

9.2 Датой начала оказания услуги является дата заведения Подписки.

9.3 Техническое управление сервисами Microsoft 365, включая заведение/удаление/изменение параметров Подписки Microsoft 365, в том числе, влияющие на сумму списаний денежных средств с лицевого счёта, осуществляются Исполнителем, либо Заказчиком (в случае, когда Заказчик назначается Администратором подписки) через административный интерфейс <https://portal.office.com>. Заказчик несёт полную ответственность за конфиденциальность параметров доступа и действия Администратора Подписки, а также за любые возможные негативные последствия утраты конфиденциальности параметров доступа или действий Администратора Подписки.

9.4 Контроль списаний за услугу «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft 365» осуществляется в личном кабинете Заказчика.

9.5 В случае отрицательного значения лицевого счёта Заказчика (невыполнения п.8.3 Правил оказания услуги «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft 365») Исполнитель имеет право приостановить работоспособность сервисов Microsoft 365, расположенных на Подписке.

9.6 Возобновление работоспособности сервисов Подписки осуществляется в течение 1 (одних) суток после получения оплаты.

9.7 Прекращение оказания услуги осуществляется следующим образом:

9.7.1 Заказчик сообщает о готовности Подписки к удалению.

9.7.2 Исполнитель удаляет Подписку на платформе Microsoft 365.

9.7.3 Исполнитель в срок, не позднее чем через 1 месяц после удаления Подписки получает финальный отчет о фактическом объёме использования сервисов Microsoft 365 Заказчиком и производит списание средств с лицевого счёта Заказчика.

9.7.4 Датой окончания оказания услуги является последний день месяца, за который произведено финальное списание средств с лицевого счёта Заказчика по данной услуге.

10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Техническое качество предоставления сервисов Microsoft 365 обеспечивается корпорацией Microsoft и находится вне зоны ответственности Исполнителя. Исполнитель не несёт ответственности за доступность, производительность и безопасность сервисов Microsoft 365, потребляемых Заказчиком.

§ 3 Правила оказания услуги «Виртуальная машина [VDS](#), [VDS для 1C](#)»

1 Термины

- 1.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **100% CPU** - выделение 100% гарантированного ресурса на центральный процессор.
- 1.4 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.5 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.
- 1.6 **Шаблон** – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 **Выделенный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).
- 1.8 **Тест Гилёва** - универсальный нагрузочный тест для платформы, использующей 1С.
- 1.9 **Показатель теста Гилёва** - индекс производительности (скорости) платформы, использующей 1С. Замеряется на типовой виртуальной машине на тот же физическом узле, что и VDS клиента.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Виртуальная машина VDS, VDS для 1C» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.
- 2.2 В рамках услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1C» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
- а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с фиксированными параметрами:
- объёма оперативной памяти (RAM);
 - количества процессоров (CPU/100% CPU);
 - типа и объёма дискового пространства (HDD);
- б) виртуальные сети;
- 2.3 Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1C» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:
- а) функционирование элементов выделенной для Заказчика виртуальной инфраструктуры:
- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
 - сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);
- б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным в Личном кабинете Заказчика;
- в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP-адресу (от точки обмена трафиком М9 до виртуального сервера Заказчика);
- г) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:
- загрузка CPU/100% CPU;
 - сетевая доступность;
 - требования к объёму оперативной памяти;
 - использование дискового пространства;
- д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин путём перехода на более старший тарифный план (апгрейд), в соответствии с п.п.б) п.6.1 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1C»;
- е) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.
- 3.3 Заказчик обеспечивает:
- а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;
- б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Заказчика;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

4 Система мониторинга

- 4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1C» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:
- а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):
- температура в помещении;

- энергопотребление;
 - доступность ресурсов из сети «Интернет»;
- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
 - выполнение заданий резервного копирования;
 - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
 - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
 - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
 - достаточность свободных ресурсов для роста.

5 Лимиты

5.1 Тарифные планы услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» определяют возможность создания Заказчиком виртуальной машины соответствующей конфигурации.

5.2 Предусмотренные тарифными планами лимиты установлены на:

- а) Количество CPU/100% CPU;
- б) объём RAM;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP адресов;
- е) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

6 Возможности по управлению виртуальным сервером

6.1 При получении услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
 - старт, стоп, перезагрузка, удаление;
 - создать из общих шаблонов;
 - добавить, удалить дополнительные диски;
 - включить в бэкап или отключить бэкап для виртуальной машины;
 - подключить виртуальную машину к существующей сети (при условии соответствия типа сети и ЦОД размещения);
 - сделать снапшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снапшота.
- б) изменение конфигурации виртуальной машины – только путём апгрейда до более старшего тарифа, если это предусмотрено тарифом;
- в) изменение параметров и включение и отключение автопродления.

7 Управление услугой

7.1 Заказчик может изменять параметры услуги в Личном кабинете Заказчика путём апгрейда, согласно пп.б) п.6.1 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С».

7.2 При переходе на другой тарифный план изменяется оплаченный срок, до которого виртуальная машина будет находиться в рабочем состоянии. Точная дата отключения услуги автоматически рассчитывается системой биллинга и отображается в личном кабинете Заказчика, в соответствующем разделе.

7.3 Изменение параметров услуги (апгрейд) приводит к изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и HDD) и осуществляется с её перезапуском.

8 Обработка данных Заказчика при удалении виртуального сервера

8.1 При удалении Заказчиком виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

8.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

8.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

- а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);
- б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;
- в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

9 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

9.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

9.2 Исполнитель гарантирует показатель теста Гилёва на уровне 42 для виртуальных машин VDS для 1С в течение **99,0%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

9.3 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете, в соответствующем разделе.

9.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 9.1, или уровню теста Гилёва виртуальных машин для VDS для 1С, указанному в пункте 9.2., Заказчик вправе требовать

компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% от стоимости тарифного плана, из расчёта количества часов недоступности услуги сверх установленного пунктом 9.1 допустимого значения. То есть сумма компенсации рассчитывается за каждый час (в зависимости от выбранного при подключении услуги расчётного периода - месяц, 3 месяца, 6 месяцев, год), в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены.

9.5 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

10 Тестовый режим

10.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С».

10.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Исполнителя.

10.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

10.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

10.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями Общих правил оказания услуг (приложение 1) и настоящих Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С». На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 9 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»).

10.6 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 4 Правила оказания услуги «Elastic Cloud»

1 Термины

1.1 **Виртуальная машина** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.

1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.

1.3 **100% CPU** – выделение 100% гарантированного ресурса на центральный процессор.

1.4 **Виртуальный диск** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.

1.5 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.

1.6 **Шаблон** – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.

1.7 **Публичный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

1.8 **Виртуальная инфраструктура** – совокупность технологических ресурсов, размещённых на площадке Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Elastic Cloud» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.

2.2 В рамках услуги «Elastic Cloud» Заказчику предоставляется возможность использовать следующие ресурсы:

а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с фиксированными совокупными параметрами:

- объёма оперативной памяти (RAM);
- количества процессоров (CPU/100%CPU);

б) виртуальные диски с соответствующими показателями производительности;

в) виртуальные сети;

г) публичный IP-адрес.

2.3 Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Elastic Cloud» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Исполнитель обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Заказчика виртуальной инфраструктуры:

- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
- сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);

б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным в Личном кабинете Заказчика;

в) соответствие фактического размера и производительности виртуальных дисков выбранному размеру и типу;

г) доступность из сети «Интернет» по публичному IP-адресу (от точки обмена трафиком M9 до виртуального сервера Заказчика);

д) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

- загрузка CPU/100% CPU;
- сетевая доступность;
- требования к объёму оперативной памяти;
- использование дискового пространства;

е) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин и виртуальных дисков и изменения их параметров как в большую, так и меньшую сторону, в соответствии с п.б) п.б.1 Правил оказания услуги «Elastic Cloud»;

ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.

3.3 Заказчик обеспечивает:

а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;

б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Заказчика;

в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;

г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

4 Система мониторинга

4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Elastic Cloud» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):

- температура в помещении;
- энергопотребление;
- доступность ресурсов из сети «Интернет»;

- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
 - выполнение заданий резервного копирования;
 - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
 - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
 - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
 - достаточность свободных ресурсов для роста.

5 Лимиты

5.1 Тарифные планы услуги «Elastic Cloud» определяют возможность создания Заказчиком виртуальной машины соответствующей конфигурации.

5.2 Предусмотренные тарифными планами лимиты установлены на:

- а) Количество CPU/100% CPU;
- б) объём RAM;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество публичных IP-адресов;
- е) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

6 Возможности по управлению виртуальной машиной

6.1 При получении услуги «Elastic Cloud» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальной машиной:

- а) операции с виртуальной машиной:
 - старт, стоп, перезагрузка, удаление;
 - создать из общих шаблонов;
 - добавить / удалить дополнительные диски;
 - включить в бэкап или отключить бэкап для виртуальной машины;
 - подключить виртуальную машину к существующей сети (при условии соответствия типа сети и ЦОД размещения);
 - сделать снапшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снапшота;
 - остановить биллинг для виртуальной машины;
- б) изменение конфигурации виртуальной машины путём её изменения до определённой доступной конфигурации, которая предусмотрена тарифом и типом виртуальной машины.

7 Управление услугой

7.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Elastic Cloud» в Личном кабинете путём выбора из доступных конфигураций.

7.2 При переходе на другой тарифный план или изменении параметров услуги «Elastic Cloud» изменяется оплаченный срок, до которого виртуальная машина будет находиться в рабочем состоянии. Точная дата отключения услуги автоматически рассчитывается системой биллинга и отображается в личном кабинете Заказчика, в соответствующем разделе.

7.3 Изменение параметров виртуальной машины и размеров виртуальных дисков в панели управления приводит к фактическому изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и HDD) и осуществляется с её перезапуском.

8 Обработка данных Заказчика при удалении виртуальной машины

8.1 При удалении Заказчиком виртуальной машины (через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

8.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

9 Тарификация и биллинг

9.1 Тарификация услуги «Elastic Cloud» осуществляется в соответствии с тарифами на конфигурации виртуальных машин, виртуальные диски, Публичные IP-адреса и другие элементы сервиса.

9.2 Списание денежных средств с лицевого счёта Заказчика осуществляется поминутно (поминутный биллинг) за фактическое использование ресурсов (Pay-as-You-Go).

9.3 В случае остановки биллинга виртуальной машины в панели управления осуществляется остановка списаний денежных средств за использование конфигурации виртуальной машины (совокупность количества CPU/100%CPU и RAM). При этом тарификация и списание денежных средств за остальные элементы услуги (виртуальные диски, публичные IP-адреса, бэкап и др., если они присутствуют), продолжаются.

10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

10.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете, в соответствующем разделе.

10.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% от стоимости тарифного плана, из

расчёта количества часов недоступности услуги сверх установленного пунктом 10.1 допустимого значения. Сумма компенсации рассчитывается от тарифа, установленного для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены.

10.4 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

11 Тестовый режим

11.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Elastic Cloud».

11.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Исполнителя.

11.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и корректного заполнения полей анкеты при регистрации в системе. Неполное или небрежное заполнение реквизитов в личном кабинете может повлечь отказ Исполнителя от предоставления тестового режима для услуги.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями Общих правил оказания услуг (приложение 1) и настоящих Правил оказания услуги «Elastic Cloud». На период тестирования не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Elastic Cloud»).

11.6 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 5 Правила оказания услуги «[Виртуальная графическая станция](#)»

1 Термины

- 1.1 **Виртуальная графическая станция** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; в отличие от физического сервера конфигурация виртуальной графической станции может быть изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.4 **Виртуальный графический адаптер** – эмуляция части аппаратной платформы графического видеоадаптера с выделенным объемом виртуальной видеопамяти.
- 1.5 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.
- 1.6 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.
- 1.7 **Шаблон** – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.8 **Публичный IP-адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Виртуальная графическая станция» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.
- 2.2 В рамках услуги «Виртуальная графическая станция» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
- а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с основными параметрами:
- объема оперативной памяти;
 - количества процессоров;
 - типа виртуального графического адаптера и объема графической памяти;
 - типа и объема дискового пространства;
- б) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.
- 2.3 Доступ к предоставленным ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».
- 2.4 В рамках услуги Заказчику предоставляется автоматическое резервное копирование виртуальной графической станции как объекта гипервизора с глубиной хранения резервных копий 7 (семь) суток.

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная графическая станция» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:
- а) функционирование элементов выделенной для Заказчика виртуальной инфраструктуры:
- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
 - сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);
- б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;
- в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком M9 до виртуального сервера Заказчика);
- г) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:
- загрузка CPU;
 - сетевая доступность;
 - требования к объему оперативной памяти;
 - использование дискового пространства;
- д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;
- е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;
- ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.
- 3.3 Заказчик обеспечивает:
- а) настройку гостевой операционной системы, установку и настройку прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;
- б) сохранение корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Заказчика;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

4 Система мониторинга

- 4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная графическая станция» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:
- а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):
- температура в помещении;
 - энергопотребление;

- доступность ресурсов из сети «Интернет»;
- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
 - работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
 - выполнение заданий резервного копирования;
 - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
 - загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
 - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
 - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
 - достаточность свободных ресурсов для роста.

5 Лимиты

5.1 Тарифные планы услуги «Виртуальная графическая станция» определяют набор лимитов технологических ресурсов, доступных Заказчику для использования. При необходимости, лимиты оперативной памяти, CPU и дискового пространства могут быть расширены.

5.2 Лимит памяти виртуального графического адаптера может быть увеличен, но не более, чем до максимального значения для данного тарифного плана.

5.3 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объём оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) Объём графической памяти виртуального графического адаптера;
- д) количество виртуальных сетей;
- е) количество внешних IP адресов;
- ж) объём дискового пространства для библиотеки;
- з) параметры подключения к сети «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

6 Управление услугой

6.1 Заказчик может изменять параметры услуги по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.

6.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость слуг, подключенных на текущий момент, рассчитывается биллинговой системой с учётом действующего тарифного плана и установленных Заказчиком лимитов.

6.3 Параметр услуги не может быть изменён ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

6.4 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют её перезапуска.

6.5 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Заказчиком через Личный кабинет, а также путём подписки на рассылку системы мониторинга.

7 Обработка данных Заказчика при удалении виртуального сервера

7.1 При отказе от услуги и удалении Заказчиком виртуального сервера диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

7.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение семи суток после удаления из системы резервного копирования.

8 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

8.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

8.2 Показатель фактической доступности услуг рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

8.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 8.1, Заказчик вправе требовать компенсации (уменьшения цены услуг) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуг сверх установленного пунктом 8.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).

8.4 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

9 Тестовый режим

9.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная графическая станция».

9.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Исполнителя.

9.3 Тестовый режим предоставляется после полного и корректного заполнения полей анкеты при регистрации в системе. Неполное или небрежное заполнение реквизитов в личном кабинете может повлечь отказ Исполнителя от предоставления тестового режима для услуги.

9.4 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями Общих правил оказания услуг (приложение 1) и настоящих Правил оказания услуги «Виртуальная графическая станция». На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 8 Правил оказания услуги «Виртуальная графическая станция»).

9.5 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 6 Правила оказания услуги «[Защита от DDoS-атак](#)»

1 Термины

- 1.1 **DDoS-атака (Distributed Denial of Service attack)** - комплекс действий, способный полностью или частично вывести из строя интернет-ресурс посредством выполнения вредоносных сетевых запросов.
- 1.2 **Защищённый IP адрес** - внешний сетевой адрес Заказчика из специального пула адресов, на которых поступающий трафик проходит анализ и фильтрацию на уровнях L3 и L4.
- 1.3 **Домен** - доменное имя интернет-ресурса Заказчика в сети Интернет, используемое для обращения к сайту.
- 1.4 **Публичный IP адрес** - сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).
- 1.5 **Уровень L3** - сетевой уровень модели сетевого взаимодействия OSI.
- 1.6 **Уровень L4** - транспортный уровень модели сетевого взаимодействия OSI.
- 1.7 **Уровень L7** - Уровень приложения модели сетевого взаимодействия OSI.
- 1.8 **Веб-сайт** - система, обслуживающая запросы клиентов, поступающие по протоколам HTTP/HTTPS.
- 1.9 **SSL-сертификат** - это цифровой документ, который содержит данные об организации, её владельце и подтверждает их существование, а также позволяет подтвердить подлинность сервера, безопасность сайта и использовать шифрованное соединение по протоколу HTTPS.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Защита от DDoS-атак» представляет собой предоставление Заказчику возможности резервирования и последующего использования защищённого публичного IP-адреса Исполнителя для организации доступа к информационным системам Заказчика из сети Интернет.
- 2.2 В рамках услуги «Защита от DDoS-атак» Заказчику обеспечивается возможность использовать защищённый IP-адрес путём закрепления его за информационной площадкой Заказчика, а также переводить защиту на уровень L7 Веб-сайт Заказчика при условии, что он ссылается на Защищённый IP-адрес.
- 2.3 Доступ к защищённым IP-адресам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть Интернет.

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Защита от DDoS-атак» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:
 - а) доступность сетевых ресурсов Заказчика при выполнении им всех необходимых настроек на стороне Заказчика при проведении DDoS-атак на уровнях L3-L4;
 - б) мониторинг доступности сетевых ресурсов Заказчика на уровнях L3-L4;
 - в) мониторинг доступности Веб-сайта Заказчика;
 - г) перевод уровня защищённости Веб-сайта Заказчика на уровень L7;
 - д) доступность Веб-сайта Заказчика при проведении DDoS-атак после перевода уровня защищённости на уровень L7;
 - е) безопасность хранения SSL-сертификатов, полученных от Заказчика, и обязуется не передавать их третьим лицам.
- 3.3 Заказчик обеспечивает:
 - а) предоставление списка своих Доменов, для которых необходим перевод уровня защиты от DDoS-атак на уровень L7;
 - б) предоставление SSL- сертификатов, используемых с Веб-сайтами Заказчика, для которых необходима организация защиты на уровне L7 и используется защищённый протокол HTTPS. SSL-сертификаты предоставляются **предварительно** в формате PFX, либо в явном текстовом виде приватного ключа и сертификата посредством передачи по электронной почте в службу поддержки Исполнителя (support@oblakoteka.ru).

4 Параметры услуги

- 4.1 Защита информационных систем Заказчика на уровнях L3-L4 – постоянная.
- 4.2 Защита Веб-сайта Заказчика на уровне L7 – периодическая, при обнаружении DDoS-атаки или по запросу Заказчика.

5 Управление услугой

- 5.1 Заказчик может изменять параметры услуги по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.
- 5.2 При изменении уровня защищённости услуги текущая стоимость услуги не изменяется.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

- 6.1 При отказе от услуги и удалении услуги Заказчиком, удаляются все привязки публичных IP-адресов к информационным системам Заказчика.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 7.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца.
- 7.2 Объём прохождения легитимного трафика приходящего на защищённый IP-адрес составляет **99%**.
- 7.3 Время перевода уровня защищённости Веб-сайта Заказчика до L7 составляет **45 минут** после обнаружения Исполнителем DDoS-атаки на Веб-сайт Заказчика или поступления заявки от Заказчика в службу поддержки Исполнителя, и гарантируется только в случае наличия предварительно предоставленных Заказчиком SSL-сертификатов в соответствии с п.3.3.
- 7.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшение цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для

расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).

7.5 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

8.1 Исполнитель предоставляет ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Защита от DDoS-атак» только вместе с другими услугами, предоставляемыми на ограниченный по времени тестовый период, контекст использования которых предполагает использование данной услуги.

§ 7 Правила оказания услуги «Географически распределённый кластер»

1 Термины

- 1.1 **Вычислительный кластер** - комплекс из нескольких конечных серверов приложения идентичной конфигурации, способные обрабатывать типовые сетевые запросы.
- 1.2 **ЦОД** - Центр обработки данных, технологическая площадка, в которой размещается оборудование Исполнителя.
- 1.3 **Балансировщик сетевой нагрузки** - программное средство, обеспечивающее распределение сетевого трафика между элементами инфраструктуры Заказчика, доступность которого не зависит от степени доступности ЦОД.
- 1.4 **IP-адрес балансировщика** – внешний или внутренний (с точки зрения виртуальной сети Заказчика) виртуальный сетевой адрес, через который осуществляется сетевая связанность с элементами инфраструктуры Заказчика.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Географически распределённый кластер» представляет собой предоставление Заказчику возможности организовать отказоустойчивое решение для его сервисов посредством размещения членов вычислительного кластера в географически разнесённых ЦОД Исполнителя.
- 2.2 В рамках услуги «Географически распределённый кластер» Заказчику обеспечивается сетевая доступность как минимум одного из членов вычислительного кластера Заказчика через единый IP-адрес балансировщика посредством отслеживания доступности всех членов вычислительного кластера и механизма распределения сетевых запросов между только активными (доступными) членами вычислительного кластера.

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Географически распределённый кластер» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Исполнитель обеспечивает:

- а) создание балансировщика сетевой нагрузки в виртуальной сети Заказчика и выделение IP-адреса балансировщика;
- б) доступность балансировщика сетевой нагрузки вне зависимости от доступности ЦОД Исполнителя, при условии выполнения Заказчиком всех необходимых настроек на своей стороне;
- в) мониторинг доступности конечных членов вычислительного кластера Заказчика;
- г) распределение потока сетевых запросов только на доступные члены вычислительного кластера.

3.3 Заказчик обеспечивает:

- а) единство конфигураций на конечных членах вычислительного кластера для обработки сетевых запросов;
- б) обработку поступающих сетевых запросов;
- в) настройку маршрутизации сетевых пакетов при ответах на переданные балансировщиком сетевые запросы.

4 Параметры услуги

- 4.1 Доступность балансировщика сетевой нагрузки - в пределах определённого географического региона, в рамках которого предоставляется услуга.
- 4.2 Количество балансировщиков сетевой нагрузки в рамках услуги – один.
- 4.3 Количество целевых членов вычислительного кластера - не ограничено.

5 Управление услугой

- 5.1 Заказчик может изменять параметры услуги по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

- 6.1 При отказе от услуги и удалении услуги Заказчиком, удаляются все параметры балансировщика сетевой нагрузки и его привязки к IP-адресам, а также параметры проверки доступности.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 7.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца.
- 7.2 Минимальное время периода проверки доступности членов вычислительного кластера - **5 секунд**.
- 7.3 Время исключения конечного члена вычислительного кластера из списка доступных при отказе - **5 секунд**.
- 7.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшение цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).
- 7.5 Общий объём компенсаций за отчётный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

- 8.1 Исполнитель предоставляет ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Географически распределённый кластер» только при условии наличия других услуг, контекст использования которых предполагает использование данной услуги.

§ 8 Правила оказания услуги «Балансировщик сетевой нагрузки»

1 Термины

- 1.1 **Вычислительный кластер** - Комплекс из нескольких конечных серверов приложения идентичной конфигурации, способных обрабатывать типовые сетевые запросы.
- 1.2 **ЦОД** - Центр обработки данных, технологическая площадка, в которой размещается оборудование Исполнителя.
- 1.3 **Балансировщик сетевой нагрузки** - Программное средство, обеспечивающее распределение сетевого трафика между элементами инфраструктуры Заказчика.
- 1.4 **IP-адрес балансировщика** – Внешний или внутренний (с точки зрения виртуальной сети Заказчика) виртуальный сетевой адрес, через который осуществляется сетевая связанность с элементами инфраструктуры Заказчика.
- 1.5 **Локальный балансировщик** - тип балансировщика сетевой нагрузки, который обеспечивает распределение сетевого трафика между элементами инфраструктуры Заказчика, находящимися в пределах одного ЦОД.
- 1.6 **Геораспределённый балансировщик** - тип балансировщика сетевой нагрузки, обеспечивающий распределение сетевого трафика между элементами инфраструктуры Заказчика, которые могут находиться в нескольких ЦОД, доступность балансировщика не зависит от степени доступности ЦОД.
- 1.7 **Внутренний балансировщик** - тип балансировщика сетевой нагрузки, входящий IP-адрес которого принадлежит к внутренней виртуальной сети Заказчика.
- 1.8 **Внешний балансировщик** - тип балансировщика сетевой нагрузки, который в качестве входящего IP-адреса использует внешний белый IP-адрес.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Балансировщик сетевой нагрузки» представляет собой предоставление Заказчику возможности организовать отказоустойчивое решение для его сервисов, посредством распределения сетевого трафика между членами вычислительного кластера Заказчика, которые могут находиться в одном или нескольких ЦОД Исполнителя.
- 2.2 В рамках услуги «Балансировщик сетевой нагрузки» обеспечивается сетевая доступность, как минимум, одного из членов вычислительного кластера Заказчика через единый IP-адрес балансировщика, посредством отслеживания доступности всех членов вычислительного кластера и механизма распределения сетевых запросов только между активными (доступными) членами вычислительного кластера.

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Балансировщик сетевой нагрузки» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:
 - а) создание балансировщика сетевой нагрузки в виртуальной сети Заказчика и выделение IP-адреса балансировщика;
 - б) доступность геораспределённого балансировщика сетевой нагрузки вне зависимости от доступности ЦОД Заказчика, при условии выполнения Заказчиком всех необходимых настроек при создании балансировщика;
 - в) доступность локального балансировщика сетевой нагрузки, при условии выполнения Заказчиком всех необходимых настроек при создании балансировщика;
 - г) мониторинг доступности конечных членов вычислительного кластера Заказчика;
 - д) распределение потока сетевых запросов только на доступные члены вычислительного кластера.
- 3.3 Заказчик обеспечивает:
 - а) единство конфигураций на конечных членах вычислительного кластера для обработки сетевых запросов;
 - б) обработку поступающих сетевых запросов;
 - в) настройку маршрутизации сетевых пакетов при ответах на переданные балансировщиком сетевые запросы.

4 Параметры услуги

- 4.1 Доступность геораспределённого балансировщика сетевой нагрузки - в пределах определённого географического региона, в рамках которого предоставляется услуга.
- 4.2 Доступность локального балансировщика сетевой нагрузки - в пределах определённого ЦОД, в рамках которого предоставляется услуга.
- 4.3 Количество балансировщиков сетевой нагрузки в рамках услуги – один.
- 4.4 Количество сетевых портов балансировщика, на который он принимает трафик – один.
- 4.5 Количество целевых членов вычислительного кластера - не ограничено.

5 Управление услугой

- 5.1 Заказчик может изменить параметры услуги, направив письменную заявку в техническую поддержку Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

- 6.1 При отказе от услуги и удалении услуги Заказчиком, удаляются все параметры балансировщика сетевой нагрузки и его привязки к IP-адресам, параметры проверки доступности целевых серверов – сохраняются.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 7.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности, и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение 99,9% времени каждого календарного месяца.
- 7.2 Минимальное время периода проверки доступности членов вычислительного кластера - 5 секунд.
- 7.3 Время исключения конечного члена вычислительного кластера из списка доступных при отказе - 5 секунд.
- 7.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшение цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для

расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).

7.5 Общий объём компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

8.1 Исполнитель предоставляет Заказчику ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Балансировщик сетевой нагрузки» только при условии наличия у Заказчика других услуг Исполнителя, контекст использования которых предполагает использование данной услуги.

§ 9 Правила оказания услуги «MONT Office»

1 Термины

- 1.1 **Услуга «MONT Office»** - одна или несколько Услуг раздела «MONT Office», указанных на соответствующей странице Интернет-сайта Исполнителя.
- 1.2 **SaaS сервис** - это облачный сервис, который можно использовать онлайн без предварительной установки на свой компьютер или мобильное устройство.
- 1.3 **Инфраструктура сервиса** – комплекс собственных аппаратных и программных средств Исполнителя, обеспечивающий функционирование сервиса.
- 1.4 **ЦОД** - Центр обработки данных, технологическая площадка, в которой размещается оборудование Исполнителя.
- 1.5 **Производитель ПО** – разработчик программного решения, обеспечивающего функционал сервиса.
- 1.6 **Домен** - изолированный на уровне сервиса технологический элемент структуры сервиса, содержащий в себе данные всех учётных записей Заказчика.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «MONT Office» представляет собой предоставление Заказчику возможности организовать совместную работу над корпоративными данными.
- 2.2 В рамках услуги «MONT Office» Заказчику обеспечивается сетевая доступность к управлению и использованию SaaS сервиса, а также обработка данных Заказчика по заданным им алгоритмам в рамках возможностей, предусмотренных производителем ПО.

3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «MONT Office» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 **Исполнитель обеспечивает:**
 - а) сетевую доступность SaaS сервиса и инфраструктуры сервиса;
 - б) функционирование сервиса;
 - в) своевременное обновление программных компонентов сервиса в соответствии с рекомендациями и графиком обновлений Производителя ПО;
 - г) обработку данных по заданным Производителем ПО алгоритмам;
 - д) безопасность данных на уровне Инфраструктуры сервиса;
 - е) резервное копирование данных Заказчика сроком 7 календарных дней на уровне Инфраструктуры сервиса.
- 3.3 **Заказчик обеспечивает:**
 - а) безопасность и конфиденциальность данных на уровне сервиса (пароли, публикация ссылок на внутренние документы в публичной сети Интернет и т.д.);
 - б) настройку параметров сервиса в соответствии со своими потребностями;
 - в) управление и контроль учётных записей пользователей сервиса.

4 Параметры услуги

- 4.1 Функционал сервиса обеспечивается Производителем ПО в соответствии с тарифным планом.
- 4.2 Количество учётных записей, обеспеченных функционалом сервиса, предоставляется Заказчику в соответствии с выбранным тарифным планом.

5 Управление услугой

- 5.1 Заказчик может изменять параметры услуги по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.
- 5.2 Заказчик может изменять параметры услуги самостоятельно из панели управления.
- 5.3 Заказчик может получить все данные, сохранённые в рамках своего Домена, в виде архива данных по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при блокировке и удалении услуги

- 6.1 При отказе от услуги «MONT Office» и удалении услуги Заказчиком, по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты отказа удаляются все данные, размещённые Заказчиком в рамках оказанной Услуги.
- 6.2 При наступлении принудительной или финансовой блокировки в соответствии с условиями раздела 10 «Приостановление оказания Услуг (блокировка)» Договора, Исполнитель вправе переключить домен в режим временной блокировки путём перевода учётных данных Заказчика в неактивный режим, тем самым приостанавливая выполнение своих обязательств, согласно п. 3.2 б), до момента погашения задолженности Заказчиком.
- 6.3 В режиме временной блокировки данные Заказчика сохраняются в течение 30 календарных дней.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 7.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности, и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца.
- 7.2 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшение цены услуги) в размере 1% от месячной стоимости услуги за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).
- 7.3 Общий объём компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

- 8.1 Исполнитель предоставляет Заказчику ограниченный по времени и функционалу бесплатный тестовый период использования услуги «MONT Office».