Приложение 2
к Договору возмездного оказания услуг

Правила оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения

§ 1 Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура» (Пул ресурсов)

1 Термины

1.1 ***Виртуальный сервер*** – эмуляции 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 <u>Исполнитель обеспечивает:</u>
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 <u>Заказчик обеспечивает:</u>
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».

5.3 Хранение снепшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снепшота (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 (снепшот);
д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снепшота);

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 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Виртуальная инфраструктура» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.
10.5 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.

§ 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 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/.

3 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, пересчитанных на российские рубли, и включает НДС 20% .
3.3 Пополнение лицевого счёта должно быть произведено Заказчиком не позднее 15го (двадцатого) числа месяца, следующего за отчётным месяцем, на основании выставленного Исполнителем счёта на сумму списаний.

4 Порядок оказания и управление услугой

4.1 Исполнитель осуществляет поддержание подписки Microsoft Azure Заказчика в активном состоянии. Техническое управление Сервисами Microsoft Azure, включая подключение/ удаление/ изменение их параметров, в том числе, влияющее на сумму списаний денежных средств, осуществляется 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.
4.2 Контроль сумм списаний за услугу «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure» осуществляется в личном кабинете Заказчика на основании отчётов (детализаций), а также первичных учётных документов.
4.3 В случае отрицательного значения лицевого счёта Заказчика (невыполнения п.3.3 Правил оказания услуги «Комплексное обслуживание учётной записи Microsoft Azure») Исполнитель имеет право принудительно остановить работоспособность всех сервисов Microsoft Azure, расположенных в Подписке.
4.6 Возобновление работоспособности Подписки после принудительной остановки Исполнителем не осуществляется.
4.7 Добровольное прекращение оказания услуги осуществляется следующим образом:
- 4.7.1 Заказчик самостоятельно удаляет все сервисы Microsoft Azure в Подписке.
- 4.7.2 Заказчик сообщает о готовности Подписки к отключению (деактивации).
- 4.7.3 Исполнитель отключает Подписку на платформе Microsoft Azure.
- 4.7.4 Исполнитель в срок, не позднее чем через 1 месяц после отключения 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.

§ 3 Правила оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»

1 Термины

1.1 ***Виртуальный сервер*** – эмуляции 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 1С» 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 1С» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с <u>фиксированными</u> 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 1С» 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 <u>Исполнитель обеспечивает:</u>
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 пп.б) п.6.1 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»;
е) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.
3.3 <u>Заказчик обеспечивает:</u>
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 1С» 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 снепшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снепшота.

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 Hyper-V»

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.
1.9 ***Тест Гилёва*** – универсальный нагрузочный тест для платформы, использующей 1С.
1.10 ***Показатель теста Гилёва*** – индекс производительности (скорости) платформы, использующей 1С. Замеряется на типовой виртуальной машине на тот же физическом узле, что и ВМ клиента.

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Elastic Cloud Hyper-V» 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 Hyper-V» Заказчику предоставляется возможность использовать следующие ресурсы:
а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с <u>фиксированными</u> 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 Hyper-V» 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 <u>Исполнитель обеспечивает:</u>
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 М9 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;
ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.

3.3 <u>Заказчик обеспечивает:</u>
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 Hyper-V» 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 Hyper-V» 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 снепшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снепшота;
- 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 Hyper-V» в Личном кабинете путём выбора из доступных конфигураций.
7.2 При переходе на другой тарифный план или изменении параметров услуги «Elastic Cloud Hyper-V» 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 Hyper-V» 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 Для типов виртуальных машин «Производительные для 1С» Исполнитель гарантирует показатель теста Гилева на уровне 42 для виртуальных машин в течение 99,0% времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

10.3 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.

10.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, или уровню теста Гилева для виртуальных машин типа «Производительные для 1С», указанному в пункте 10.2, 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 (10.2) допустимого значения. Сумма компенсации рассчитывается от тарифа, установленного для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены.

10.6 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Elastic Cloud Hyper-V» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.

10.5 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 Hyper-V».

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 Облакотеки. 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 Hyper-V». На период тестирования не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Elastic Cloud Hyper-V»).

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

§ 5 Правила оказания услуги «Elastic Cloud KVM» (Платформа KVM)

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

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Elastic Cloud KVM» 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 KVM» Заказчику предоставляется возможность использовать следующие ресурсы:
а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с <u>фиксированными</u> 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 KVM» 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 <u>Исполнитель обеспечивает:</u>
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 М9 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;
ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.

3.3 <u>Заказчик обеспечивает:</u>
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 KVM» 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 KVM» 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 виртуального диска (дисков);
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 снепшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снепшота;
- 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 KVM» в Личном кабинете путём выбора из доступных конфигураций.
7.2 При переходе на другой тарифный план или изменении параметров услуги «Elastic Cloud KVM» 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 виртуального диска (дисков)) 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 KVM» 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 разделе биллинговой информации (детализации).

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 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Elastic Cloud KVM» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.
10.5 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 KVM».
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 Облакотеки. 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 KVM». На период тестирования не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Elastic Cloud KVM»).
11.6 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 6 Правила оказания услуги «Виртуальная графическая станция» (Elastic Cloud с vGPU)

1 Термины

1.1 ***Виртуальная графическая станция*** – эмуляции 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 ***Виртуальный диск*** – жёсткий диск (накопитель на жёстких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
1.4 ***Виртуальный графический адаптер (vGPU)*** – эмуляция части аппаратной платформы графического видеоадаптера с выделенным объёмом виртуальной графической памяти.
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).
1.9 ***Виртуальная инфраструктура*** – совокупность технологических ресурсов, размещенных на площадке Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика

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

б) типа виртуального графического адаптера и объёма графической памяти;
в) виртуальных дисков с соответствующими показателями производительности;
г) виртуальных сетей;
д) публичного IP-адреса.

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

3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная графическая станция» 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 <u>Исполнитель обеспечивает:</u>

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 Заказчика, в том числе типу и количеству виртуальной графической памяти выбранного графического адаптера;
в) соответствие фактического размера и производительности виртуальных дисков выбранному размеру и типу;
г) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком М9 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;
ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.
3.3 <u>Заказчик обеспечивает:</u>

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/100% CPU (виртуальных процессоров);
б) объём оперативной памяти RAM;
в) тип и размер виртуального диска HDD;
г) объём графической памяти виртуального графического адаптера;
д) количество виртуальных сетей;
е) количество публичных IP адресов;
ж) параметры подключения к сети «Интернет» (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

6 Управление услугой

6.1 При получении услуги «Виртуальная графическая станция» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет

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 снепшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снепшота
- остановить биллинг для виртуальной машины

б) изменение конфигурации виртуальной машины путем ее изменения до определенной доступной конфигурации, которая предусмотрена тарифом и типом виртуальной машины.

6.2 Заказчик может изменять параметры услуги «Виртуальная графическая станция» в Личном кабинете путем выбора из доступных конфигураций.

6.3 При изменении параметров услуги «Виртуальная графическая станция», как правило, меняется текущая стоимость услуги. Уточненная стоимость услуги на текущий момент автоматически рассчитывается системой биллинга и отображается в личном кабинете Заказчика.

6.4 Изменение параметров виртуальной машины и размеров виртуальных дисков в панели управления приводит к фактическому изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и виртуального диска (дисков)) и осуществляется с ее перезапуском.

7 Обработка данных Заказчика при удалении виртуальной машины

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 Тарификация и биллинг

8.1 Тарификация услуги «Виртуальная графическая станция» осуществляется в соответствии со стоимостью конфигураций виртуальных машин, виртуальных дисков, Публичных IP-адресов и других элементов услуги.

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

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

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 Показатель фактической доступности услуг рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга. Со значением данного показателя Заказчик может в любое время ознакомиться в Личном кабинете в разделе биллинговой информации (детализации).

9.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 9.1, Заказчик вправе требовать компенсации (уменьшения цены услуг) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуг сверх установленного пунктом 9.1 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).

9.4 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Виртуальная графическая станция» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.

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 графическая станция».

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

10.3 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.

10.4 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 9 Правил оказания услуги «Виртуальная графическая станция»).

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

§ 7 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 защищенности 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.

§ 8 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.

§ 9 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 ***Георaспределённый 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 георaспределённого 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 георaспределённого 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.

§ 10 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) регулярное обслуживание серверов для SaaS сервисов (работы по обновлению) в период с 06:00 до 07:00 мск каждый четверг, без прерывания доступности сервисов;
д) перезагрузку серверов для SaaS сервисов не чаще 1го раза в месяц в один из периодов обслуживания, согласно п.3.2 г), с недоступностью сервисов до 10 минут;
е) обработку данных по заданным Производителем ПО алгоритмам;
ж) безопасность данных 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 блокировки в соответствии с условиями раздела «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, за исключением времени регламентных работ, предусмотренных п.3.2 д) настоящего раздела Приложения.
7.2 Недоступность компонентов, находящихся в зоне ответственности Производителя ПО, Исполнителем не может быть гарантирована.
7.3 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).
7.4 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «MONT Office» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.
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 и функционалу бесплатный тестовый период использования услуги «MONT Office».
8.2 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 Правила оказания услуги «Кластер Kubernetes»

1 Термины

1.1 ***Платформа Kubernetes*** – программная платформа для автоматического управления контейнеризованными приложениями.
1.2 ***Кластер Kubernetes*** – это набор мастер-узлов, системных и рабочих узлов, которые работают вместе для запуска контейнерных приложений.
1.3 ***Мастер-узлы кластера*** – компонент, состоящий из виртуальных машин, который управляет Кластером Kubernetes.
1.4 ***Системные узлы кластера*** – компонент, состоящий из виртуальных машин, который обеспечивает дополнительные системные сервисы кластера, такие как мониторинг, авторизация в web-интерфейсе и т.п.
1.5 ***Рабочие узлы кластера*** – компонент, состоящий из виртуальных машин, который обеспечивает запуск и работу приложений и сервисов Заказчика.
1.6 ***Отказоустойчивый Кластер Kubernetes*** – Кластер Kubernetes, в котором развёрнуто три мастер-узла, что гарантирует работу кластера даже при недоступности одного из мастер-узлов.
1.7 ***Базовый Кластер Kubernetes*** – Кластер Kubernetes, в котором развёрнут один мастер-узел. Недоступность мастер-узла ведет к недоступности Базового Кластера Kubernetes.
1.8 ***Публичный IP-адрес*** – внешний статичный сетевой IP-адрес, который закрепляется за Заказчиком на всё время пользования услугой.
1.9 ***Панель управления*** – интерфейс управления автоматизированными услугами Исполнителя.

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Кластер Kubernetes» предоставляет Заказчику возможности запуска, мониторинга и управления контейнерных приложений на платформе Kubernetes.
2.2 Услуга может предоставляться в базовом (один мастер-узел в кластере) или отказоустойчивом варианте (три мастер-узла в кластере).
2.3 В рамках услуги «Кластер Kubernetes» Заказчику обеспечивается автоматизированная подготовка узлов, выделение публичного IP-адреса (в случае выбора Заказчиком выделенной виртуальной сети для Услуги), настройка платформы Kubernetes и прикладных системных компонентов.
2.4 В рамках услуги «Кластер Kubernetes» Заказчику обеспечивается доступность и работа всех узлов кластера, сетевая связанность между узлами, а также сетевая доступность публичного IP-адреса.
2.5 Услуга может быть создана по выбору Заказчика как Отказоустойчивый Кластер Kubernetes или как Базовый Кластер Kubernetes.

3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Кластер Kubernetes» 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) создание и поддержание работы узлов кластера в (и) виртуальной сети Заказчика, выделение публичного IP-адреса;
б) установку и настройку необходимых компонентов платформы Kubernetes на этапе создания кластера;
в) доступность публичного IP-адреса при условии выполнения Заказчиком всех необходимых настроек на уровне управления платформой Kubernetes.
3.3 Заказчик обеспечивает:
а) настройку конфигурации параметров и администрирование платформы Kubernetes и её компонентов, необходимых для развёртывания и поддержания работы сервисов Заказчика;
б) развёртывание, настройку и администрирование приложений и сервисов Заказчика.

4 Параметры услуги

4.1 Параметры и количество мастер- и системных узлов кластера обеспечивает и определяет Исполнитель рамками тарифа.
4.2 Для Отказоустойчивого Кластера Kubernetes Исполнитель гарантирует расположение мастер-узлов кластера на разных физических хостах.
4.3 Параметры и количество рабочих узлов кластера определяет Заказчик в пределах доступных конфигураций Исполнителя.
4.4 Количество публичных IP-адресов в рамках услуги – 1 (один) (в случае выбора Заказчиком выделенной виртуальной сети для услуги).

5 Управление услугой

5.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Кластер Kubernetes» автоматизировано при заказе услуги в панели управления Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

6.1 При отказе и удалении услуги «Кластер Kubernetes» Заказчиком удаляются все параметры и данные, хранящиеся на узлах кластера.
6.2 При отказе и удалении услуги «Кластер Kubernetes» Заказчиком публичный IP-адрес не освобождается, и привязка IP-адреса к услугам Заказчика сохраняется только в случае использования IP-адреса с другими услугами Заказчика. В остальных случаях публичный IP-адрес за Заказчиком не закрепляется и может быть передан для использования другими Заказчиками и сервисами.

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, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).

7.2 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1. Заказчик вправе требовать компенсации (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).

7.3 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Кластер Kubernetes» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.

7.4 Общий объем компенсаций за отчетный 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 «Кластер Kubernetes» - 14 календарных дней.

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

8.3 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.

8.4 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих Правил оказания услуги «Кластер Kubernetes». На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 7 Правил оказания услуги «Кластер Kubernetes»).

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

§ 12 Правила оказания услуги «Первая линия поддержки»

1 Термины

1.1 ***Первая линия поддержки*** – услуга первичной обработки обращений по поддержке сервисов от имени партнёра компании Облакотека.
1.2 ***Партнёр компании Облакотека*** – участник партнёрской программы, приобретающий IaaS, PaaS или SaaS сервисы Облакотеки, стоимостью от 10 000 (десяти тысяч) рублей в месяц и выше.
1.3 ***База знаний*** – специализированное хранилище информации о бизнес-процессах Заказчика.
1.4 ***Эскалация*** – процедура привлечения внимания Заказчика к отдельному обращению, в связи с высоким влиянием данного обращения на бизнес Заказчика, либо в соответствии с другими критериями алгоритма обработки обращений.

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Первая линия поддержки» представляет собой организацию бизнес-процесса первичной поддержки обращений клиентов партнёра компании Облакотека по телефону и/или электронной почте.

3 Зоны ответственности

3.1 Заказчик предоставляет Исполнителю на согласование алгоритм обработки обращений.
3.2 Заказчик при предоставлении ресурса его Базы знаний проводит знакомство Исполнителя с бизнес-процессами Заказчика.
3.3 Сотрудники Исполнителя действуют согласно алгоритму обработки обращений и рекомендациям Базы знаний в пределах возможного в рамках выделенного на каждое обращение лимита времени.
3.4 Исполнитель в срок не позднее 3го рабочего дня месяца, следующего за отчётным, предоставляет Заказчику отчёт по обращениям (заявкам), обработанным за отчётный месяц.

4 Параметры услуги

4.1 Часы обработки обращений.
4.2 Время ожидания на линии.
4.3 Первый ответ на письменное обращение.
4.4 Алгоритм идентификации клиента.
4.5 Список диагностируемых параметров обращения.

5 Управление услугой

5.1 Заказчик может запросить изменение алгоритма обработки обращений до 1 (одного) раза в квартал.
5.2 Заказчик получает отчёт о количестве обращений, их типе, а также выполнении параметров услуги 1 (один) раз в месяц.
5.3 Заказчик, согласно согласованным схемам эскалации, получает оперативное уведомление об отдельных типах обращений.

6 Соглашение об уровне сервиса

6.1 Исполнитель обеспечивает следующие показатели параметров услуги «Первая линия поддержки»:

а) Часы обработки обращений: 24*7*365/366 дней в году.
б) Время ожидания на линии: менее 30 секунд (80% звонков, за исключением массовых обращений).
в) Первый ответ на письменное обращение: менее 15 минут (90% писем, за исключением массовых обращений).

7 Порядок прекращения оказания услуги

7.1 Заказчик имеет право отказаться от услуги «Первая линия поддержки» по основаниям и в порядке, предусмотренным Договором. При этом он обязан погасить имеющуюся у него задолженность по оплате всех обработанных обращений в рамках услуги «Первая линия поддержки».
7.2 Исполнитель вправе завершить предоставление Заказчику услуги "Первая линия поддержки" в одностороннем порядке, предварительно уведомив Заказчика не менее, чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты прекращения оказания данной услуги.

§ 13 Правила оказания услуги «Базы данных» (DBaaS)

1 Термины

1.1 ***Базы данных (DBaaS)*** **–** это сервис для размещения баз данных в облачной среде на платформе Исполнителя.
1.2 ***Single Mode*** – тип размещения, при котором база данных размещается на отдельном выделенном облачном сервере.
1.3 ***Публичный IP–адрес*** – внешний статичный сетевой IP-адрес, который закрепляется за Заказчиком на всё время пользования услугой.
1.4 ***Панель управления*** – интерфейс управления автоматизированными услугами Исполнителя.

2 Описание услуги

2.1 Услуга «Базы данных» предоставляет Заказчику возможности запуска, мониторинга и управления приложений баз данных на платформе DBaaS.
2.2 Услуга предоставляется в базовом варианте Single Mode, что предусматривает размещение базы данных на одном выделенном виртуальном сервере выбранной конфигурации.
2.3 В рамках услуги «Базы данных» Заказчику обеспечивается автоматизированная подготовка виртуального сервера, создание и подключение к выбранной виртуальной сети, предварительная настройка платформы DBaaS и предоставление доступа пользователю к консоли управления Базами данных.
2.4 В рамках услуги «Базы данных» Заказчику обеспечивается доступность по сети и работоспособность Базы данных, а также сетевая доступность публичного IP-адреса в случае его использования для обеспечения доступности базы данных из сети интернет.

3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Базы данных» 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) создание и поддержание работы узлов Баз данных в (и) виртуальной сети Заказчика, выделение публичного IP-адреса при его подключении;
б) установку и настройку необходимых компонентов платформы DBaaS на этапе создания Баз данных;
в) доступность публичного IP адреса при условии выполнения Заказчиков всех необходимых настроек на уровне управления DBaaS.
3.3 Заказчик обеспечивает:
а) настройку, конфигурацию параметров и администрирование платформы DBaaS и её компонентов необходимых для развёртывания и поддержания работы сервисов Заказчика;
б) наполнение, донастройку, настройку и администрирование Баз данных внутри выделенного инстанса Заказчика.

4 Параметры услуги

4.1 Параметры инстанса Базы данных обеспечивает и определяет Исполнитель рамками тарифа.
4.2 Параметры и количество рабочих Баз данных определяет Заказчик в пределах доступных конфигураций Исполнителя.

5 Управление услугой

5.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Базы данных» автоматизировано при заказе услуги в панели управления Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

6.1 При отказе и удалении услуги «Базы данных» Заказчиком, удаляются все параметры и данные, хранящиеся на инстансе Базы данных.
6.2 При отказе и удалении услуги «Базы данных» Заказчиком, публичный IP-адрес не освобождается и привязка IP-адреса к услугам Заказчика сохраняется, только в случае использования IP-адреса с другими услугами Заказчика. В остальных случаях публичный IP-адрес за Заказчиком не закрепляется и может быть передан для использования другими Заказчиками и сервисами.

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, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).
7.2 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1. Заказчик вправе требовать компенсации (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).
7.3 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Базы данных» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.
7.4 Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

8.1 Исполнитель предоставляет ограниченный по времени бесплатный тестовый период пользования услугой «Базы данных».
8.2 Исполнитель имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

§ 14 Правила оказания услуги «Объектное хранилище»

1 Термины

1.1 ***Объектное хранилище*** – система хранения данных, которая управляет данными как объектами. Каждый объект содержит данные, метаданные и уникальный идентификатор.
1.2 ***Бакет*** – контейнер для хранения объектов в рамках услуги.
1.3 ***Объект*** – отдельная единица данных, хранимая в бакете. Может быть любым типом файла.
1.4 ***Панель управления*** – интерфейс управления услугами Исполнителя, через который Заказчик может управлять своими хранилищами и объектами.

2 Описание и порядок предоставления услуги

2.1 Услуга «Объектное хранилище» предоставляет Заказчику возможность хранения и управления данными в форме объектов. Объектное хранилище позволяет безопасно сохранять и получать доступ к объектам через веб-интерфейс, API или другие инструменты.

2.2 В рамках услуги «Объектное хранилище» предоставляется:

- создание бакетов для хранения данных;
- управление доступом к объектам;
- масштабируемое хранилище для больших объёмов данных.

2.3 Оказание услуги «Объектное хранилище» начинается с момента ее подключения при наличии достаточного количества средств на балансе Заказчика для предоставления Услуги и выполнения условий.
2.4 При подключении Услуги Заказчик самостоятельно создает бакеты и ключи доступа, используя панель управления.
2.5 Тарификация начинается с момента загрузки объекта в бакет.

3 Зоны ответственности

3.1 Исполнитель обеспечивает:
a) доступность и стабильную работу инфраструктуры хранилища;
b) защиту данных в хранилище от несанкционированного доступа;
c) резервное копирование данных в случае, если это входит в тарифный план.

3.2 Заказчик обеспечивает:
a) правильное управление объектами, включая их загрузку, обновление и удаление;
b) настройку доступа к бакетам и объектам;
c) соблюдение правил и требований безопасности при работе с данными.

4 Параметры услуги

4.1 В рамках услуги «Объектное хранилище» предоставляется безразмерное объектное хранилище с возможностью установить ограничения на размер бакета. При необходимости Заказчик самостоятельно ограничивает размер бакета при создании в панели управления. Количество создаваемых бакетов не ограничивается.
4.2 Исполнитель предоставляет доступ к размещенным Заказчиком данным на скорости до 500 Мбит/сек. Учтенный по заказанной Услуге трафик не тарифицируется.

5 Управление услугой

5.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Объектное хранилище» через панель управления Исполнителя, включая:

- создание и удаление бакетов;
- управление доступом к объектам;
- мониторинг состояния хранилища и использование объёма данных.

6 Обработка данных Заказчика при удалении услуги

6.1 При отказе от услуги «Объектное хранилище» и удалении бакетов Заказчиком, все данные, включая объекты и метаданные, будут безвозвратно удалены.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

7.1 Исполнитель гарантирует доступность объекта хранения на уровне **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см.**Общие правила оказания Услуг (приложение 1)**).
7.2 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги «Объектное хранилище» 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).
7.3 Продолжительность выявленной Исполнителем недоступности услуги «Объектное хранилище» фиксируется в журнале на ресурсе https://status.oblakoteka.cloud/.
7.4 Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

8.1 Исполнитель предоставляет бесплатный тестовый период пользования услугой «Объектное хранилище» сроком 7 календарных дней. В этот период Заказчик может протестировать основные возможности услуги, создав по одному бакету размером 50 GB на каждом из классов хранилища.
8.2 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.
8.3 На период тестирования не распространяется SLA (раздел 7 Правил оказания услуги «Объектное хранилище»).

8.4 По истечении тестового периода услуга «Объектное хранилище» автоматически переходит в коммерческий режим или, при отсутствии денежных средств на счёте для оплаты услуги, блокируется. Блокировка услуги предполагает хранение данных в течение 7 календарных дней с доступом к объектам в режиме Чтения. При отсутствии оплаты по истечении этого периода все данные удаляются.