

Приложение 1 Общие правила оказания услуг

1 Виды услуг

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

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

1.2 Виды услуг различаются по следующим параметрам:

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

1.3 Вид услуги указывается в описании соответствующего тарифного плана.

2 Регламент информационного взаимодействия

2.1 Информационное взаимодействие Сторон по вопросам исполнения Договора осуществляется Сторонами с использованием заранее предоставленных контактных данных, прямо указанных в качестве данных для официальных контактов. Контактные данные Провайдера указаны в разделе 10 настоящих Правил. Контактные данные, а также сведения о лицах, ответственных за информационное взаимодействие по вопросам технической поддержки, а также за решение общих вопросов, Абонент указывает через Личный кабинет.

2.2 Электронные сообщения, направляемые каждой из Сторон с использованием своего адреса электронной почты, указанного в качестве адреса для официальных контактов (далее – **официальный адрес**), признаются документами. Стороны соглашаются с тем, что распечатка

такого сообщения (документа), включающая в себя текст сообщения и информацию об отправителе (адресе электронной почты отправителя), заверенная Стороной, получившей данное сообщение (документ), может быть использована этой Стороной в качестве письменного доказательства в арбитражном или ином суде.

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

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

2.5 Стороны соглашаются с тем, что получение Стороной по электронной почте сообщения, для которого адрес отправителя был определен почтовым клиентом (программой для ЭВМ, используемой для приема и отправки сообщений электронной почты) как официальный адрес другой Стороны, позволяет достоверно установить, что это сообщение исходит от Стороны, адрес которой был определен в качестве адреса отправителя.

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

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

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

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

3 Техническая поддержка Абонента

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

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

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

3.4 При оказании технической поддержки любые консультации, а также сведения, касающиеся технических аспектов эксплуатации ресурсов, предоставленных Абоненту при оказании услуг, и (или) относящиеся к конфиденциальной информации Абонента в соответствии с **Политикой конфиденциальности (приложение 4)**, предоставляются только Ответственным лицам.

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

3.6 Контактные данные для обращения за технической поддержкой указаны в разделе 10 настоящих Правил. В случае обращения за технической поддержкой по иным адресам электронной почты, иным телефонам, кроме тех, что указаны в разделе 10 настоящих Правил в качестве адреса и телефона технической поддержки, в том числе по личным адресам и телефонам сотрудников Провайдера, техническая поддержка не предоставляется.

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

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

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

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

- а) инцидент;
- б) запрос на обслуживание;

в) консультация.

3.10 Различия между типами запросов состоят в следующем:

Тип запроса	Содержание запроса
Инцидент	Запрос, связанный с отклонением технических параметров услуг от значений, предусмотренных настоящими Правилами или Правилами оказания отдельных услуг (приложение 2) (далее – установленные значения) либо недоступностью услуг.
Запрос на обслуживание	Запрос на изменение технических параметров услуг или предоставление информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (Приложение 4) является конфиденциальной информацией Абонента.
Консультация	Запрос на предоставление общедоступной информации по техническим вопросам, связанным с получением услуг.

3.11 В зависимости от типа запроса допускаются следующие способы информационного взаимодействия между Абонентом и Провайдером:

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

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

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

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

3.13 Выполнение запросов выражается в совершении Провайдером следующих действий:

Тип запроса	Выполняемые действия
Инцидент	Приведение технических параметров услуг в соответствие с установленными значениями, восстановление доступности услуг.
Запрос на обслуживание	Изменение технических параметров услуг в соответствии с запросом Абонента (если такие изменения предусмотрены Договором и технически возможны), предоставление Абоненту запрошенной им информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (Приложение 4) является конфиденциальной информацией Абонента.
Консультация	Составление письменных разъяснений по поставленным Абонентом вопросам и их отправка Абоненту или предоставление таких разъяснений по телефону.

3.14 Отклонение технических параметров услуг от установленных значений или недоступность услуг могут быть выявлены как Абонентом, так и Провайдером.

3.15 В случае если отклонение технических параметров услуг от установленных значений или недоступность услуг выявлены Провайдером, Провайдер обязан уведомить об этом Абонента по электронной почте не позднее 15 минут после их выявления. При этом направляемое Абоненту уведомление должно содержать:

- а) краткое описание выявленных отклонений или сообщение о том, что определенные услуги недоступны;
- б) информацию о компонентах информационной системы Провайдера, неисправность которых вызвала эти отклонения или недоступность услуг.

3.16 В случае если выявленные Провайдером отклонения или недоступность услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Абонента, Провайдер информирует об этом Абонента, после чего устранение неисправностей осуществляется самим Абонентом (компетентным лицом, действующим по заданию Абонента).

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

3.18 После устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Провайдера, Провайдер не позднее 1 рабочего дня с момента ее устранения предоставляет Абоненту отчет, содержащий следующие сведения:

- а) описание устраненной неисправности;
- б) причина ее возникновения;
- в) компоненты информационной системы Провайдера, затронутые этой неисправностью;

г) технические параметры услуг, которые в результате неисправности не соответствовали установленным значениям, или время недоступности услуг;

д) описание мер, которые будут приняты Провайдером для предотвращения повторного возникновения данной неисправности.

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

3.20 Провайдер вправе отказать Абоненту в предоставлении технической поддержки в следующих случаях:

а) запрос не имеет прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Абоненту при оказании услуг (пункт 3.1 настоящих Правил);

б) запрос был получен от неуполномоченного лица (пункт 3.3 настоящих Правил);

в) Абонент обратился с запросом по иному адресу электронной почты или телефону кроме тех, что указаны в разделе 10 настоящих Правил в качестве адреса и телефона технической поддержки (пункт 3.6 настоящих Правил);

г) письменный запрос не содержит необходимых атрибутов (пункт 3.7 настоящих Правил);

д) при обращении за технической поддержкой по телефону обратившееся с запросом лицо отказалось или не смогло сообщить сведения, необходимые для идентификации Абонента или этого лица (пункт 3.8 настоящих Правил);

е) письменный запрос был направлен с нарушением требований о допустимом способе информационного взаимодействия (пункт 3.11 настоящих Правил);

ж) запрос относится к типу «Инцидент» и связан с устранением неисправности, возникшей в зоне ответственности Абонента (пункт 3.16 настоящих Правил).

3.21 В случае нарушения сроков, предусмотренных настоящим разделом (пунктами 3.12, 3.15 и 3.17), Абонент вправе потребовать уменьшения цены временно недоступных услуг или услуг, технические параметры которых не соответствовали установленным требованиям, в размере 0,5% от их цены за каждый час просрочки, но не более 25% от цены соответствующей услуги. При этом неполный час просрочки считается как полный.

4 Резервное копирование информации

4.1 Для всех услуг, которые предусматривают размещение данных Абонента на серверах Провайдера, по умолчанию осуществляется ежедневное резервное копирование данных для их восстановления в случае аварии (disaster recovery backup).

4.2 Осуществляемое по умолчанию резервное копирование данных производится со следующими параметрами:

- а) резервные копии создаются для всех данных Абонента, сохраненных им на сервере Провайдера, а также для выставленных им настроек;
- б) глубина хранения резервных копий – 2 суток;
- в) резервное копирование производится в случайное время с 23.00 до 5.00 по московскому времени.

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

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

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

4.6 Резервное копирование, предусматривающее изменение глубины хранения, частоты и времени создания резервных копий, доступ Абонента к резервным копиям и восстановление отдельных данных по запросу Абонента, являются дополнительной платной услугой, условия оказания которой указаны в «Правилах оказания отдельных услуг».

5 Сетевые атаки

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

5.2 В случае если на предоставленные Абоненту ресурсы или сегмент информационной системы Провайдера, в котором находятся эти ресурсы, осуществляется сетевая атака, которая не может быть полностью отражена системой безопасности Провайдера и данная атака приводит к нарушению функционирования информационной системы Провайдера, Провайдер вправе до момента прекращения этой атаки полностью или частично приостановить оказание услуг Абоненту, в том числе приостановить внешний доступ к его ресурсам, приостановить работу серверов или виртуальных машин, на которых расположены эти ресурсы.

5.3 Если оказание услуг приостанавливается в связи с сетевой атакой, приостановка производится только в той части, которая необходима для восстановления нормального функционирования информационной системы Провайдера. При этом оказание услуг должно быть возобновлено незамедлительно после прекращения этой атаки.

5.4 При расчете времени недоступности услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг (приложение 3)** период времени, в течение которого услуги были недоступны из-за сетевой атаки, не учитывается.

5.5 По заказу Абонента за отдельную плату ему может быть предоставлена услуга гарантированного отражения сетевой атаки, условия оказания которой указаны в «**Правилах оказания отдельных услуг**» (приложение 2).

6 Выдача данных на материальных носителях

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

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

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

б) Провайдер сообщает Абоненту срок подготовки запрошенных им данных;

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

г) выдача данных осуществляется в рабочее время Провайдера в офисе Провайдера по адресу, указанному на: <http://oblakoteka.ru/contacts/> (выдача данных в других местах, в том числе в территории ЦОДов (центров обработки данных), используемых Провайдером для оказания услуг, не производится);

д) Абонент извещает Провайдера о дате и времени визита своего представителя и указывает его ФИО;

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

ж) представитель Абонента, явившийся за получением данных, представляет Провайдеру выданную Абонентом доверенность на получение данных, а также паспорт;

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

и) Провайдер записывает данные на предоставленное Абонентом USB-устройство, предоставляет представителю Абонента возможность проверки записанных данных и возвращает ему устройство;

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

7 Доступ в «Интернет»

7.1 Информационный обмен между предоставленными Абоненту ресурсами и сетью «Интернет» (далее – **доступ в «Интернет»**) осуществляется с параметрами скорости и максимальной пиковой загрузки канала, указанными в разделе 9 настоящих Правил.

7.2 Провайдер имеет право снизить скорость доступа в «Интернет» до минимальной скорости, указанной в разделе 9 настоящих Правил, в случае выявления злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносного трафика или другого существенного, постоянно идущего трафика.

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

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

- а) доступ в «Интернет» с гарантированной пропускной способностью канала и возможностью ее негарантированного превышения;
- б) доступ в «Интернет» со скоростью, превышающей стандартную скорость доступа в «Интернет», указанную в разделе 9 настоящих Правил.

8 Профилактические работы

8.1 Принимая во внимание, что существующий уровень развития информационных технологий не позволяет построения разумной информационно-телекоммуникационной структуры, которая бы не требовала периодического проведения работ, связанных с временной недоступностью этой структуры для пользователей, Провайдер оставляет за собой право периодически проводить профилактические работы с приостановкой оказания услуг на время их проведения. При расчете времени недоступности услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг (приложение 3)** время проведения таких работ не учитывается, при условии, что время проведения профилактических работ не превышает 2 часов в месяц.

8.2 Профилактические работы проводятся Провайдером в следующем порядке:

- а) Провайдер уведомляет Абонента по электронной почте о планируемых профилактических работах не менее чем за 2 суток до начала их проведения. Данное оповещение должно в обязательном порядке содержать информацию о компонентах информационной системы Провайдера, с которыми будут производиться работы, а также предупреждение Абонента о необходимости подготовки предоставленных ему ресурсов к проведению указанных работ (если такая подготовка требуется);

б) при наличии такого предупреждения Абонент к указанному Провайдером сроку начала профилактических работ производит подготовку своих ресурсов – останавливает работу виртуальных машин, операционных систем, завершает сессии пользователей и т.д.;

в) в случае если определенное Провайдером время проведения регламентных работ не устраивает Абонента и существует техническая возможность проведения этих работ в другое время без ущерба для качества и доступности услуг, предоставляемых другим абонентам, по согласованию с Провайдером профилактические работы могут быть проведены в удобное для Абонента время.

9 Параметра доступа в «Интернет»

Параметр	Значение параметра
Стандартная скорость доступа в «Интернет»	100 Мбит/сек
Максимальная пиковая загрузка канала	80%
Минимальная скорость доступа в «Интернет»	10 Мбит/сек

10 Контактные данные

Адрес электронной почты технической поддержки support@oblastekota.ru

Телефон службы технической поддержки 8-800-555-6364

Адрес электронной почты для общих вопросов info@oblastekota.ru

Телефон для общих вопросов 8-800-555-6364