

# Соглашение об уровне сервиса услуги «Виртуальный дата центр»

## 1. Термины и сокращения

- 1.1. **API** — программный интерфейс для автоматизированного управления виртуальным дата центром;
- 1.2. **IP-адрес** — адрес устройства в сети Интернет;
- 1.3. **Веб-сайт Исполнителя** — официальный веб-сайт Исполнителя, размещенный по адресу <https://www.airnode.ru/>;
- 1.4. **Виртуальный дата центр (ВДЦ)** — набор виртуальных серверов, блочных устройств, IP-адресов, канала связи и других элементов, созданных на технической площадке Исполнителя (специализированное помещение для размещения серверного и коммуникационного оборудования, подключения оборудования к каналам сети Интернет), и предназначенных для использования Заказчиком в целях организации виртуальной инфраструктуры;
- 1.5. **Виртуальный сервер** — виртуальная машина, созданная на технической площадке Исполнителя и предоставляющая вычислительные ресурсы Заказчику;
- 1.6. **Заказчик** — физическое либо юридическое лицо, которому Исполнитель оказывает услуги;
- 1.7. **Исполнитель** — АО «Облако», оказывающее услуги физическим и юридическим лицам;
- 1.8. **Контент** — информационное содержание сайта (информация, данные, текст, программы, музыка, звуки,
- 1.9. **Лицевой счет** — электронный счет в Личном кабинете, на котором отображается поступление и расходование денежных средств;
- 1.10. **Личный кабинет (Личный кабинет Заказчика)** — специализированный веб-сайт, предназначенный для автоматизации расчетов, управления предоставлением услугами, управления пользователями, а также являющийся центром поддержки клиентов. Веб-сайт расположен по адресу: <https://my.airnode.ru/>. Доступ к веб-сайту предоставляется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика;
- 1.11. **Панель управления (Панель управления виртуальным дата центром Заказчика)** — специализированный веб-сайт, предназначенный для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику. Веб-сайт расположен по адресу: <https://mgmt.airnode.ru/>. Доступ к веб-сайту предоставляется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика;
- 1.12. **Правообладатель** — обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности или средство индивидуализации в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- 1.13. **Регламент (Регламент предоставления услуги «Виртуальный дата центр»)** - документ, описывающий правила, а также устанавливающий ограничения пользования услугой «Виртуальный дата центр». Действующая редакция документа размещена в разделе «Документы» на официальном веб-сайте Исполнителя, по адресу <https://airnode.ru/documents> и является неотъемлемой частью настоящего Договора;
- 1.14. **Соглашение (Соглашение об уровне сервиса услуги «Виртуальный дата центр»)** - документ, описывающий содержание оказываемых услуг, гарантии, компенсации и ответственность сторон. Действующая редакция документа размещена в разделе «Документы» на официальном веб-сайте Исполнителя, по адресу <https://airnode.ru/documents> и является неотъемлемой частью настоящего Договора;
- 1.15. **СПАМ** — массовая рассылка без предварительного согласия получателя посредством электронной почты, ICQ и др. информации рекламного характера (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить) и иных материалов в рекламных целях;
- 1.16. **Учетная запись** — имя пользователя (логин) и пароль, используемые для доступа к Панели управления и Личному кабинету Заказчика, предназначенные для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг Исполнителем;

## 2. Общие положения

- 2.1. Если в договоре с Исполнителем сделана ссылка на настоящее Соглашение, оно подлежит применению и толкованию так, как если бы являлось частью такого договора;
- 2.2. Письменным соглашением между Исполнителем и Заказчика может быть предусмотрено применение всех или части пунктов настоящего Соглашения в иной редакции, согласованной сторонами;
- 2.3. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его утверждения и действует до момента его отмены или принятия в новой редакции;
- 2.4. Исполнитель вправе по своему усмотрению вносить изменения в настоящее Соглашение, публикуя их на Веб-сайте Исполнителя;

## 3. Оказание услуг виртуального дата центра

- 3.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по организации Виртуального дата центра, предоставляя в

- распоряжение Заказчика часть вычислительных ресурсов на площадке Исполнителя;
- 3.2. Услуги предоставляются Исполнителем только при условии наличия технической возможности их предоставления;
  - 3.3. Доступность инфраструктуры виртуального дата центра обеспечивается по схеме: 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году). Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году);
  - 3.4. Заказчик может осуществлять работу с виртуальным дата центром посредством:
    - 3.4.1. предоставленного Исполнителем Личного кабинета;
    - 3.4.2. предоставленной Исполнителем Панели управления виртуальным дата центром;
    - 3.4.3. Панели управления виртуальным дата центром, разработанной третьей стороной, обращающейся к виртуальному дата центру по API;
    - 3.4.4. специализированного ПО, обращающегося к виртуальному дата центру по API;
  - 3.5. Канал связи, которым виртуальный дата центр Заказчика подключен к сети Интернет, разделяется между всеми виртуальными серверами Заказчика, запущенными в виртуальном дата центре;
  - 3.6. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию ВДЦ и его элементов посредством удаленного доступа к ним по каналам связи, самостоятельно устанавливает и настраивает на виртуальных машинах необходимое программное обеспечение;
  - 3.7. В Личном кабинете Заказчика предоставляется информация фактическом об использовании данной услуги;

#### **4. Оказание услуг облачного хранилища**

- 4.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по организации облачного хранилища, предназначенного для хранения и извлечения любых объемов данных из любых источников, включая, но, не ограничиваясь: веб-сайты, мобильные приложения, корпоративные приложения;
- 4.2. Услуги предоставляются Исполнителем только при условии наличия технической возможности их предоставления;
- 4.3. Доступность инфраструктуры облачного хранилища обеспечивается по схеме: 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году). Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году);
- 4.4. Заказчик может осуществлять работу с облачным хранилищем посредством:
  - 4.4.1. предоставленной Исполнителем панели управления виртуальным дата центром;
  - 4.4.2. подключения по протоколу https;
  - 4.4.3. Подключения к облачному хранилищу средствами, поддерживающими API Amazon S3, API OpenStack Swift, SFTP, FTP;
- 4.5. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию, резервное копирование и иные мероприятия для данных, хранящихся в объектном хранилище, самостоятельно устанавливает и настраивает на рабочих местах пользователей объектного хранилища необходимое программное обеспечение;
- 4.6. В Личном кабинете Заказчика предоставляется информация фактическом об использовании данной услуги;

#### **5. Оказание услуг аренды ПО Microsoft**

- 5.1. Услуги аренды ПО Microsoft являются дополнительными и оказываются Исполнителем за плату, на основании заказа данных услуг в Личном кабинете;
- 5.2. Услуги аренды ПО Microsoft оказываются Исполнителем на условиях программы лицензирования Microsoft для поставщиков услуг «Microsoft Services Provider License Agreement (SPLA)» путем предоставления удалённого доступа к программам для ЭВМ компании Microsoft Ireland Operations Limited;
- 5.3. Услуги аренды ПО Microsoft оказываются исключительно в отношении виртуальных серверов Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;
- 5.4. Стоимость услуг аренды ПО Microsoft является фиксированной, и списывается с Личного счёта Заказчика авансом, в начале месяца, в котором данная услуга будет оказываться. В случае, если услуга оказывается не полный месяц, её стоимость равна стоимости за полный месяц;
- 5.5. Каждая услуга аренды ПО Microsoft привязывается к 1 (одному) виртуальному серверу, если иное не указано Правообладателем;
- 5.6. Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что
  - 5.6.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуги;
  - 5.6.2. программы для ЭВМ не являются отказоустойчивыми;
  - 5.6.3. программы для ЭВМ не предназначены для использования в ситуациях, в которых сбой программы для ЭВМ может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей;
- 5.7. Заказчик даёт своё согласие на раскрытие касающихся Заказчика сведений о его наименовании и реквизитах в отношении Конечных пользователей – юридических лиц или персональных данных в отношении Конечных пользователей – физических лиц Правообладателю и его аффилированным лицам;

- 5.8. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении оказания Услуги;

## **6. Оказание услуг базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика**

- 6.1. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика включают в себя:
- 6.1.1. Восстановление работоспособности ВДЦ Заказчика и его элементов, не включая восстановление данных, виртуальных серверов и иных объектов, созданных Заказчиком;
  - 6.1.2. Консультации по порядку доступа, настройке и использованию ВДЦ Заказчика и его элементов;
  - 6.1.3. Помощь в решении проблем, связанных с функционированием ВДЦ Заказчика и его элементов, возникающих в процессе их эксплуатации;
- 6.2. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика являются бесплатными;
- 6.3. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика оказываются исключительно на основании заявок Заказчика на техническую поддержку;
- 6.4. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Исполнителем имеют следующие ограничения:
- 6.4.1. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика оказываются исключительно в отношении виртуальных дата центров Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;
  - 6.4.2. В услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра не входят услуги по:
    - 6.4.2.1. системному администрированию виртуальных дата центров Заказчика или их элементов;
    - 6.4.2.2. вопросам построения и администрирования ИТ-инфраструктуры Заказчика;
    - 6.4.2.3. теоретическим вопросам ИТ-технологий;
    - 6.4.2.4. обучению представителей Заказчика;
    - 6.4.2.5. вопросам настройки продуктов сторонних производителей;
  - 6.4.3. Суммарное время оказания услуг базовой технической поддержки по одному запросу не может превышать 30 (тридцать) минут;

## **7. Оказание услуг почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика**

- 7.1. Услуги почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика являются дополнительными и оказываются Исполнителем за плату;
- 7.2. Услуги почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика оказываются исключительно на основании заявок Заказчика на техническую поддержку;
- 7.3. Услуги почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика оказываются исключительно в отношении виртуальных дата центров Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;
- 7.4. Услуги почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика включают в себя:
- 7.4.1. Системное администрирование виртуальных дата центров Заказчика или их элементов;
  - 7.4.2. Консультации по вопросам построения и администрирования ИТ-инфраструктуры Заказчика;
  - 7.4.3. Консультации по теоретическим вопросам ИТ-технологий;
  - 7.4.4. Иные вопросы по согласованию с Исполнителем;
- 7.5. Объем, состав и период оказания услуг согласовываются до начала их выполнения в Личном кабинете, в тексте заявки на техническую поддержку;
- 7.6. Фактическое время оказания услуг может отличаться от запланированного времени;
- 7.7. Моментом начала оказания услуг является сообщение от представителя Исполнителя в Личном кабинете в тексте заявки на техническую поддержку;
- 7.8. Моментом окончания оказания услуги и закрытия заявки на техническую поддержку является сообщение от представителя Исполнителя в Личном кабинете в тексте заявки на техническую поддержку о завершении с указанием выполненных мероприятий и полученных результатов;
- 7.9. Фактически затраченное время на оказание услуг тарифицируется на основании данных Личного кабинета;

## **8. Оказание услуг «Техническая поддержка сервера»**

- 8.1. Услуги «Техническая поддержка сервера» являются дополнительными и оказываются Исполнителем за плату;
- 8.2. Услуги «Техническая поддержка сервера» оказываются исключительно на основании заявок Заказчика на техническую поддержку;
- 8.3. Услуги «Техническая поддержка сервера» оказываются исключительно в отношении виртуальных серверов Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;
- 8.4. Услуги «Техническая поддержка сервера» включают в себя:
- 8.4.1. Обслуживание серверных операционных систем Windows, Linux и инфраструктурного ПО, входящего в состав операционных систем, в т.ч.:

- 8.4.1.1. Установку операционной системы Виртуального сервера;
- 8.4.1.2. Установку инфраструктурного ПО;
- 8.4.1.3. Настройку параметров инфраструктурного ПО;
- 8.4.1.4. Обеспечение штатного функционирования Виртуального сервера;
- 8.4.1.5. Обновление ОС и инфраструктурного ПО до актуальных версий;
- 8.4.1.6. Администрирование учетных записей Виртуального сервера;
- 8.4.2. Обслуживание прикладного ПО, в т.ч.:
  - 8.4.2.1. Обновление прикладного ПО, установленного в ОС, до актуальных версий;
  - 8.4.2.2. Настройку Виртуального сервера для развертывания прикладного ПО;
  - 8.4.2.3. Перенос сайта с другого Виртуального сервера или с других хостингов;
  - 8.4.2.4. Установка (обновление) SSL-сертификатов;
  - 8.4.2.5. Удаление IP адреса из блэк-листов;
  - 8.4.2.6. Администрирование учетных записей прикладного ПО;
- 8.4.3. Проверку лог-файлов основных сервисов на предмет ошибок и предупреждений, принятие мер к устранению этих ошибок;
- 8.4.4. Развертывание и администрирование системы автоматического оповещения о сбоях в работе Виртуального сервера;
- 8.4.5. Настройка резервного копирования Виртуального сервера по Техническому Заданию Заказчика, восстановление данных из резервной копии;
- 8.4.6. Выполнение профилактических и регламентных работ
- 8.4.7. Поиск причин неработоспособности сайтов и сервисов
- 8.4.8. Консультирование представителей Заказчика по вопросам эксплуатации Виртуального сервера;
- 8.4.9. Прикладное ПО включает в себя:
  - 8.4.9.1. СУБД: MySQL, Percona, PostGRE SQL
  - 8.4.9.2. Сайты на PHP
  - 8.4.9.3. Популярные CMS
  - 8.4.9.4. Программное обеспечение производства АО «ИСПсистем»;
- 8.5. Стоимость услуги «Техническая поддержка сервера» является фиксированной (на условиях абонентской платы), и списывается с Личного счёта Заказчика авансом, в начале месяца, в котором данная услуга будет оказываться. В случае, если услуга оказывается не полный месяц, её стоимость равна стоимости за полный месяц;
- 8.6. Каждая услуга «Технической поддержки сервера» привязывается к 1 (одному) виртуальному серверу. В случае необходимости технической поддержки нескольких серверов необходимо заказывать несколько услуг «Технической поддержки сервера», по количеству обслуживаемых виртуальных серверов;

## **9. Порядок обработки запросов на техническую поддержку**

- 9.1. Прием и регистрация заявок на техническую поддержку, а также консультирование Заказчика осуществляется по схеме: 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году). Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году);
- 9.2. Прием и регистрация заявок на техническую поддержку производится в Личном кабинете Заказчика в письменной форме;
- 9.3. Консультирование по телефону осуществляется по номеру +7 (499) 350-88-20. Консультации, оказанные по телефону, носят информационный характер и не являются запросом на техническую поддержку в терминах настоящего Соглашения;
- 9.4. Перед подачей Заявки на техническую поддержку Заказчик должен изучить доступную информацию по предмету Заявки с документацией и инструкциями, размещенными в разделе в «Базе знаний» на официальном веб-сайте Исполнителя, по адресу <https://airnode.ru/help>;
- 9.5. В запросе на техническую поддержку Заказчик должен точно и полно сформулировать проблему, в том числе указать следующую информацию:
  - 9.5.1. Описание сути проблемы;
  - 9.5.2. Описание того, какими образом и при каких условиях проявляется проблема;
  - 9.5.3. Описание изменений в инфраструктуре или настройках ВДЦ, которые были произведены в последнее время;
- 9.6. В одном запросе на техническую поддержку должно содержаться описание только одной проблемы. В случае, если у Заказчика есть несколько причин для обращения в техническую поддержку Исполнителя, каждый вопрос (проблема) оформляется в отдельном запросе на техническую поддержку. Исполнитель вправе по своему усмотрению разделить или объединить Запросы;
- 9.7. Заявки на техническую поддержку обрабатываются в порядке их поступления;
- 9.8. Закрытие запроса на техническую поддержку (прекращение работ по данному запросу на техническую поддержку) производится по следующим правилам:
  - 9.8.1. Исполнитель закрывает запрос на техническую поддержку в следующих случаях:
  - 9.8.2. Причина запроса на техническую поддержку обнаружена и устранена;
  - 9.8.3. Причина запроса на техническую поддержку не выявлена, не может быть воспроизведена или не

- может быть устранена по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам;
- 9.8.4. После закрытия запроса на техническую поддержку Исполнителем, Заказчик имеет право в течение 24 (двадцать четыре) часов представить возражения или замечания в запросе на техническую поддержку Личном кабинете. При отсутствии мотивированных возражений от Заказчика в течение указанного времени, запрос считается успешно выполненным, претензии по результатам работ не принимаются;
- 9.8.5. Заказчик может самостоятельно закрыть запрос на техническую поддержку в любое время и без объяснения причин.

## 10. Гарантии и компенсации

- 10.1. Процент работоспособности услуги виртуальный дата центр в месяц – 99,90%. Суммарное время недоступности услуги в календарном месяце не может превышать 44 минут;
- 10.2. Недоступность услуги определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения о недоступности сервиса через Личный кабинет в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Завершение восстановительных работ Исполнителем фиксируется сообщением о восстановлении работоспособности услуги Заказчику от имени Исполнителя, отправленным через Личный кабинет;
- 10.3. Исполнитель имеет право, после предварительного уведомления Заказчика согласно п.5.2.2 Договора, проводить профилактические работы для инфраструктуры виртуального дата центра Заказчика. Время профилактических работ не может превышать 100 (сто) минут в календарный месяц;
- 10.4. Не подлежат компенсации:
- 10.4.1. периоды недоступности услуги, определенные в п. 8.3. настоящего Соглашения;
  - 10.4.2. периоды недоступности услуги, связанные со сбоями вне зоны ответственности Исполнителя;
  - 10.4.3. периоды недоступности услуги, вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги;
  - 10.4.4. периоды недоступности услуг, вызванные действиями действия третьих лиц, включая перерывы в предоставлении Услуг, вызванные событиями вне зоны ответственности Исполнителя включая (но не ограничиваясь): атаками типа «отказ в обслуживании» (Denial of Service, DoS); SYN-атаками; атаками типа «mail bomb»; ошибками в работе системы доменных имен; неработоспособностью различных сегментов сети Интернет;
  - 10.4.5. периоды недоступности услуг, вызванные приостановкой оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
  - 10.4.6. полная или частичная невозможность выполнения каких-либо действий с виртуальным дата центром через Панель управления виртуальным дата центром Заказчика, при сохранении доступности виртуальных серверов Заказчика;
  - 10.4.7. полная или частичная невозможность выполнения каких-либо действий с виртуальным дата центром через Панели управления виртуальным дата центром Заказчика производства третьих лиц, при сохранении доступности виртуальных серверов Заказчика;
  - 10.4.8. полная или частичная невозможность управления виртуальным дата центром Заказчика через API, при сохранении доступности виртуальных серверов Заказчика;
- 10.5. В случае если доступность услуги в календарном месяце, ниже 99,90% (недоступность услуги более 44 минут), Исполнитель компенсирует нарушения качества оказания услуги по схеме: 0,5% от суммы начислений за календарный месяц, в котором допущено нарушение качества оказания услуги, за каждые 30 минут компенсируемой недоступности, вплоть до 100% суммы начислений;
- 10.6. В случае утери и/или повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику предоставляется компенсация в размере 100% ежемесячного платежа;
- 10.7. Компенсация за нарушение качества оказания услуги предоставляется в месяце, следующем за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии сообщения о недоступности услуги в Личном кабинете и требования об осуществлении компенсации. Компенсация предоставляется путем зачисления на Лицевой счет Заказчика 100% суммы компенсации;
- 10.8. В случае если Исполнитель располагает собственными обоснованными данными о начале недоступности услуги, указывающими на иное время начала недоступности услуги, чем время отправки Заказчиком сообщения через Личный кабинет, Исполнитель вправе использовать эти данные;
- 10.9. В случае отсутствия сообщения от Заказчика о недоступности услуги в Личном кабинете и отсутствия собственных данных Исполнителя о начале недоступности услуги, услуга считается доступной, и компенсация не предоставляется. Точность учёта периода недоступности услуги округляется до большего целого количества минут;
- 10.10. В случае если период недоступности услуги приходится на полночь между концом и началом месяца, то период недоступности услуги полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть периода недоступности услуги;

## 11. Ограничения ответственности Исполнителя:

- 11.1. Исполнитель, соблюдая установленное качество услуг, не гарантирует их абсолютную бесперебойность или безошибочность и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов;
- 11.2. Исполнитель отвечает за ущерб, причиненный Заказчику, в результате использования (неиспользования) услуг Исполнителя, только если доказана вина Исполнителя, в размере, пропорционально доле стоимости услуг за период простоя, за вычетом сумм банковской комиссии при получении/возврате средств. Предельный размер ответственности Исполнителя за реальный ущерб, упущенную выгоду ограничен суммой, равной среднемесячной стоимости услуг, определенных за 3 месяца, предшествующие последнему месяцу наступления событий, явившихся основанием для предъявления требований
- 11.3. Исполнитель не несет ответственности за:
  - 11.3.1. любые действия или бездействие третьих лиц, включая ответственность за качество и работоспособность каналов связи организуемых третьими лицами, посредством которых Заказчиком осуществляется доступ к услугам;
  - 11.3.2. любую информацию, товар или услугу, полученную Заказчиком через сеть Интернет;
  - 11.3.3. извещение любых третьих лиц о приостановке (прекращении) оказания услуг Заказчику, а также за последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения;
  - 11.3.4. последствия действий, совершенных Заказчиком по рекомендациям, выданным Исполнителем, данной в ходе оказания услуг базовой технической поддержки;
  - 11.3.5. любые действия Заказчика при работе с серверами и иным оборудованием, повлекшие за собой их неработоспособность (полную или частичную) в период оказания услуг базовой технической поддержки и/или после их завершения;
  - 11.3.6. сроки обработки запроса на техническую поддержку, в случае, если Заказчик сообщил о новой проблеме в Запросе на техническую поддержку, который уже был закрыт.