Утверждено Приказом
генерального директора
АО «Облако»
Петрова Д.В.
№ПД-02 от 07.02.2019

# Соглашение об уровне сервиса услуги «Виртуальный ДЦ»

## 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. **Контент —** информационное содержание сайта (информация, данные, текст, программы, музыка, звуки,
1.7. **Лицевой счет** — электронный счет в Личном кабинете, на котором отображается поступление и расходование денежных средств;
1.8. **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;
1.9. **Обработка персональных данных** — действия, связанные с персональными данными, включая (но, не ограничиваясь): сбор, хранение, систематизация, накопление, уточнение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение;
1.10. **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;
1.11. **Правообладатель** – обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности или средство индивидуализации в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации;
1.12. **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;
1.13. **Соглашение (Соглашение об уровне сервиса услуги «Виртуальный ДЦ»)** - 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;
1.14. **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;
1.15. **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. Настоящий документ определяет содержания услуг, оказываемых АО «Облако», именуемого в дальнейшем «Исполнитель», физическим и юридическим лицам (Далее – «Заказчик»), а также ответственность, гарантии и компенсации;
2.2. Если в договоре с Исполнителем сделана ссылка на настоящее Соглашение, оно подлежит применению и толкованию так, как если бы являлось частью такого договора;
2.3. Письменным соглашением между Исполнителя и Заказчика может быть предусмотрено применение всех или части пунктов настоящего Соглашения в иной редакции, согласованной сторонами;

2.4. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по организации:
  2.4.1. виртуального дата центра, предоставляя в распоряжение Заказчика часть вычислительных ресурсов на площадке Исполнителя;
  2.4.2. объектного хранилища, предназначенного для хранения и извлечения любых объемов данных из любых источников, включая, но, не ограничиваясь: веб-сайты, мобильные приложения, корпоративные приложения;
2.5. Услуги предоставляются Исполнителем только при условии наличия технической возможности их предоставления;
2.6. 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);
2.7. Заказчик может осуществлять работу с виртуальным дата центром посредством:
  2.7.1. предоставленного Исполнителем Личного кабинета;
  2.7.2. предоставленной Исполнителем Панели управления виртуальным дата центром;
  2.7.3. Панели управления виртуальным дата центром, разработанной третьей стороной, обращающейся к виртуальному дата центру по API;
  2.7.4. специализированного ПО, обращающегося к виртуальному дата центру по API;
2.8. Заказчик может осуществлять работу с объектным хранилищем посредством:
  2.8.1. предоставленной Исполнителем панели управления виртуальным дата центром;
  2.8.2. подключения по протоколу https;
  2.8.3. Подключения к объектному хранилищу средствами, поддерживающими API Amazon S3, API OpenStack Swift, SFTP, FTP;
2.9. Канал связи, которым виртуальный дата центр Заказчика подключен к сети Интернет, разделяется между всеми виртуальными серверами Заказчика, запущенными в виртуальном дата центре;
2.10. 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;
2.11. В Личном кабинете Заказчика предоставляется информация фактическом об использовании данной услуги;
2.12. Исполнитель вправе по своему усмотрению вносить изменения в настоящее Соглашение, публикуя их на веб-сайте Исполнителя;
2.13. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его утверждения и действует до момента его отмены или принятия в новой редакции

## 3. Порядок обработки запросов на техническую поддержку

3.1. 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);
3.2. Прием и регистрация заявок на техническую поддержку производится в Личном кабинете Заказчика в письменной форме;
3.3. 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;
3.4. 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;
3.5. В запросе на техническую поддержку Заказчик должен точно и полно сформулировать проблему, в том числе указать следующую информацию:
  3.5.1. Описание сути проблемы;
  3.5.2. Описание того, какими образом и при каких условиях проявляется проблема;
  3.5.3. Описание изменений в инфраструктуре или настройках ВДЦ, которые были произведены в последнее время;
3.6. 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;
3.7. Заявки на техническую поддержку обрабатываются в порядке их поступления;
3.8. Закрытие запроса на техническую поддержку (прекращение работ по данному запросу на техническую поддержку) производится по следующим правилам:
  3.8.1. Исполнитель закрывает запрос на техническую поддержку в следующих случаях:
  3.8.2. Причина запроса на техническую поддержку обнаружена и устранена;
  3.8.3. Причина запроса на техническую поддержку не выявлена, не может быть воспроизведена или не может быть устранена по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам;

3.8.4. 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;

3.8.5. Заказчик может самостоятельно закрыть запрос на техническую поддержку в любое время и без объяснения причин.

# 4. Оказание услуг базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика

4.1. Услуга базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика является бесплатной и оказывается Исполнителем Заказчику, на основании заявок на техническую поддержку;

4.2. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика включают в себя:

4.2.1. Восстановление работоспособности ВДЦ Заказчика и его элементов, не включая восстановление данных;

4.2.2. Консультации по порядку доступа, настройке и использованию ВДЦ Заказчика и его элементов;

4.2.3. Помощь в решении проблем, связанных с функционированием ВДЦ Заказчика и его элементов, возникающих в процессе их эксплуатации;

4.3. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Исполнителем имеют следующие ограничения:

4.3.1. Услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра Заказчика оказываются исключительно в отношении виртуальных дата центров Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;

4.3.2. В услуги базовой технической поддержки виртуального дата центра не входят услуги по:

4.3.2.1. системному администрированию виртуальных дата центров Заказчика или их элементов;

4.3.2.2. вопросам построения и администрирования ИТ- инфраструктуры Заказчика;

4.3.2.3. теоретическим вопросам IT-технологий, обучения;

4.3.2.4. вопросам настройки продуктов сторонних производителей;

4.3.3. Суммарное время оказания услуг базовой технической поддержки по одному запросу не может превышать 30 (тридцать) минут;

# 5. Оказание услуг почасового администрирования виртуального дата центра Заказчика

5.1. Услуга почасового администрирования ВДЦ является дополнительной и оказывается Исполнителем за плату, на основании заявок на техническую поддержку;

5.2. Услуги почасового администрирования ВДЦ оказываются исключительно в отношении виртуальных дата центров Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;

5.3. Услуги почасового администрирования ВДЦ включают в себя:

5.3.1. Системное администрирование виртуальных дата центров Заказчика или их элементов;

5.3.2. Консультации по вопросам построения и администрирования ИТ- инфраструктуры Заказчика;

5.3.3. Консультации по теоретическим вопросам IT-технологий;

5.4. Объем, состав и период оказания услуг согласовываются до начала их выполнения в Личном кабинете, в тексте заявки на техническую поддержку;

5.5. Фактическое время оказания услуг может отличаться от запланированного времени;

5.6. Моментом начала оказания услуг является сообщение от представителя Исполнителя в Личном кабинете в тексте заявки на техническую поддержку;

5.7. 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;

5.8. Фактически затраченное время на оказание услуг тарифицируется на основании данных Личного кабинета;

# 6. Оказание услуги «Техническая поддержка сервера»

6.1. Услуга «Техническая поддержка сервера» является дополнительной и оказывается Исполнителем за плату, на основании заказа данной услуги в Личном кабинете;

6.2. Услуга «Техническая поддержка сервера» оказывается исключительно в отношении виртуальных серверов Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;

6.3. Услуга «Техническая поддержка сервера» включает в себя:
- 6.3.1. Обслуживание серверных операционных систем Windows, Linux и инфраструктурного ПО, входящего в состав операционных систем, в т.ч.:
  - 6.3.1.1. Установку операционной системы Виртуального сервера;
  - 6.3.1.2. Установку инфраструктурного ПО;
  - 6.3.1.3. Настройку параметров инфраструктурного ПО;
  - 6.3.1.4. Обеспечение штатного функционирования Виртуального сервера;
  - 6.3.1.5. Обновление ОС и инфраструктурного ПО до актуальных версий;
  - 6.3.1.6. Администрирование учетных записей Виртуального сервера;
- 6.3.2. Обслуживание прикладного ПО, в т.ч.:
  - 6.3.2.1. Обновление прикладного ПО, установленного в ОС, до актуальных версий;
  - 6.3.2.2. Настройку Виртуального сервера для развертывания прикладного ПО;
  - 6.3.2.3. Перенос сайта с другого Виртуального сервера или с других хостингов;
  - 6.3.2.4. Установка (обновление) SSL-сертификатов;
  - 6.3.2.5. Удаление IP адреса из блэк-листов;
  - 6.3.2.6. Администрирование учетных записей прикладного ПО;
- 6.3.3. Проверку лог-файлов основных сервисов на предмет ошибок и предупреждений, принятие мер к устранению этих ошибок;
- 6.3.4. Развертывание и администрирование системы автоматического оповещения о сбоях в работе Виртуального сервера;
- 6.3.5. Настройка резервного копирования Виртуального сервера по Техническому Заданию Заказчика, восстановление данных из резервной копии;
- 6.3.6. Выполнение профилактических и регламентных работ
- 6.3.7. Поиск причин неработоспособности сайтов и сервисов
- 6.3.8. Консультирование представителей Заказчика по вопросам эксплуатации Виртуального сервера;

6.4. Прикладное ПО включает в себя:
- 6.4.1. СУБД: MySQL, Percona, PostGRE SQL
- 6.4.2. Сайты на PHP
- 6.4.3. Популярные CMS
- 6.4.4. Программное обеспечение производства АО «ИСПсистем»;

6.5. 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;

6.6. 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;

# 7. Оказание услуг аренды ПО Microsoft

7.1. Услуги аренды ПО Microsoft являются дополнительными и оказываются Исполнителем за плату, на основании заказа данных услуг в Личном кабинете;

7.2. 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;

7.3. Действующая редакция условий использования Заказчиком программного обеспечения компании Microsoft размещена в разделе «Документы» на официальном веб-сайте Исполнителя, по адресу https://airnode.ru/documents и является неотъемлемой частью настоящего Соглашения;

7.4. Услуги аренды ПО Microsoft оказывается исключительно в отношении виртуальных серверов Заказчика, размещенных на площадке Исполнителя;

7.5. 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;

7.6. Каждая услуга аренды ПО Microsoft привязывается к 1 (одному) виртуальному серверу, если иное не указано Правообладателем. В случае получения услуг аренды ПО Microsoft для нескольких серверов необходимо заказывать несколько услуг аренды ПО Microsoft, по количеству обслуживаемых виртуальных серверов;

7.7. Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что
- 7.7.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуги;
- 7.7.2. программы для ЭВМ не являются отказоустойчивыми;
- 7.7.3. 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;

7.8. 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;

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

## 8. Гарантии и компенсации

8.1. Процент работоспособности услуги виртуальный дата центр в месяц – 99,90%. Суммарное время недоступности услуги в календарном месяце не может превышать 44 минут;

8.2. 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;

8.3. 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;

8.4. Не подлежат компенсации:

- 8.4.1. периоды недоступности услуги, определенные в п. 8.3. настоящего Соглашения;
- 8.4.2. периоды недоступности услуги, связанные со сбоями вне зоны ответственности Исполнителя;
- 8.4.3. периоды недоступности услуги, вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги;
- 8.4.4. 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;
- 8.4.5. периоды недоступности услуг, вызванные приостановкой оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- 8.4.6. 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;
- 8.4.7. 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;
- 8.4.8. полная или частичная невозможность управления виртуальным дата центром Заказчика через API, при сохранении доступности виртуальных серверов Заказчика;

8.5. 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;

8.6. В случае утери и/или повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику предоставляется компенсация в размере 100% ежемесячного платежа;

8.7. 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;

8.8. 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;

8.9. 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;

8.10. 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;

# 9. Ограничения ответственности Исполнителя:

9.1. 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;

9.2. 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

9.3. Исполнитель не несет ответственности за:

9.3.1. любые действия или бездействие третьих лиц, включая ответственность за качество и работоспособность каналов связи организуемых третьими лицами, посредством которых Заказчиком осуществляется доступ к услугам;

9.3.2. любую информацию, товар или услугу, полученную Заказчиком через сеть Интернет;

9.3.3. извещение любых третьих лиц о приостановке (прекращении) оказания услуг Заказчику, а также за последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения;

9.3.4. последствия действий, совершенных Заказчиком по рекомендациям, выданным Исполнителем, данной в ходе оказания услуг базовой технической поддержки;

9.3.5. 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;

9.3.6. сроки обработки запроса на техническую поддержку, в случае, если Заказчик сообщил о новой проблеме в Запросе на техническую поддержку, который уже был закрыт;