

## Условия оказания услуг

### 1. Общие положения

- 1.1. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем по схеме 24x7x365(+1) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(+1 для високосного) дней в году.
- 1.2. Исполнитель Предоставляет Услуги с помощью ПАК "DEDIC" на условиях «КАК ЕСТЬ». Все риски, связанные с коммерческой пригодностью, применимостью использования ПАК "DEDIC" для определенной цели, характером исполнения, совместимостью, производительностью ПАК "DEDIC", прямо не указанные в Договоре и/или приложения к нему, лежат на Клиенте.
- 1.3. Исполнитель не предоставляет никаких гарантий, явных или подразумеваемых, что ПАК "DEDIC" будет отвечать требованиям и/или ожиданиям Клиента, равно как и соответствовать целям и задачам Клиента.
- 1.4. На основании Заявки Клиента средствами ПАК "DEDIC" формируется набор микросервисов, необходимый для оказания Услуги. Каждый отдельный микросервис предназначен для реализации отдельных функций и лицензируется отдельно. Состав микросервисов, задействованных в оказании Услуги может меняться, в соответствии с потребностями Клиента и технической возможностью.
- 1.5. ПАК "DEDIC" и входящие в его состав микросервисы являются объектом разработок и исследований, проводимых Исполнителем. В связи с этим они могут, без ухудшения потребительских качеств оказываемых Услуг, находиться на различных этапах жизненного цикла: разработка, тестирование, опытная эксплуатация, промышленная эксплуатация.
- 1.6. Микросервисы, входящие в состав ПАК "DEDIC" в том числе обеспечивают следующие функции:
  - 1.6.1. управление программным обеспечением и средствами виртуализации;
  - 1.6.2. управление аппаратным обеспечением;
  - 1.6.3. управление средствами мониторинга и статистики;
  - 1.6.4. средства информационной безопасности;
  - 1.6.5. средства идентификации Клиентов и разделения доступа;
  - 1.6.6. средства противодействия сетевым атакам;
  - 1.6.7. учет и тарификация потребления услуг;
  - 1.6.8. средства интеллектуального управления;
  - 1.6.9. аналитические и иные средства.
- 1.7. Уровень доступности Услуг: не менее 99,90% в месяц. Соответственно период недоступности Услуг не может превышать 0,1% в месяц.
- 1.8. Период недоступности Услуг рассчитывается как суммарное время всех периодов в отдельно взятый календарный месяц, когда Услуга была недоступна Клиенту.
- 1.9. Период недоступности Услуги начинается в момент регистрации Клиентом в Личном кабинете обращения в техническую поддержку Исполнителя о факте недоступности услуги и заканчивается в момент закрытия Исполнителем соответствующего обращения. Длительность периода недоступности Услуги округляется до большего целого количества минут. 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.
- 1.10. В случае нарушения Исполнителем уровня доступности услуг Исполнитель Предоставляет Клиенту компенсацию за нарушение уровня доступности Услуги (далее - Компенсация), рассчитываемую пропорционально доле абонентской платы за период недоступности Услуги.
- 1.11. Если не оговорено иное, Компенсация за нарушение качества оказания Услуги предоставляется путем продления срока оказания Услуги на срок пропорциональный периоду недоступности, при наличии обращения от Клиента с требованием такой компенсации. Компенсация предоставляется исключительно в случае, если доказана вина Исполнителя.
- 1.12. При возникновении споров о длительности и обстоятельствах периода недоступности Услуги основными доказательствами признаются средства и методики измерений Исполнителя.
- 1.13. Не являются нарушениями уровня доступности Услуги и, следовательно, не подлежат Компенсации следующие периоды недоступности Услуги:
  - 1.13.1. любые периоды недоступности Услуги, произошедшие в течение тестового (пробного) периода пользования Услугой;
  - 1.13.2. периоды недоступности, в которые Исполнитель Проводил профилактические работы, направленные на предотвращение сбоев, улучшение качества Услуг. Суммарное время таких профилактических работ не может превышать 100 (Ста) минут в календарный месяц и Исполнитель Имеет право производить профилактические работы исключительно после предварительного уведомления Клиента о таких работах.

- 1.13.3. периоды недоступности Услуги, вызванные действиями Клиента;
- 1.13.4. периоды приостановления оказания Услуги, а также факты прекращения оказания Услуги, удаления Услуги, произведенные Исполнителем вследствие нарушения Клиентом положений настоящего Договора;
- 1.13.5. полная или частичная невозможность управления Услугой через Личный кабинет, по API или с использованием иных инструментов управления, если при этом сама Услуга сохранила свою функциональность;
- 1.13.6. периоды недоступности Услуги, связанные со сбоями (нарушениями функциональности) вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе: в случае сетевых атак, при сбоях в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет и др.

## 2. Микросервис “Dedicated server”

- 2.1. Услуга, оказываемая с помощью данного микросервиса обеспечивает размещение и поддержку по запросу (on-demand) полного стека функционала (сеть, хранилище, вычислительные мощности и др.) отдельного физического сервера. Микросервис размещен в инфраструктуре Исполнителя, подключен к сети Интернет;
- 2.2. Если не оговорено иное, микросервис функционирует без подключения физических периферийных устройств ввода и вывода. Работа с микросервисом, управление, настройка и доступ к данным осуществляются посредством сетевого доступа;
- 2.3. Микросервис может быть использован в том числе для: установки собственного программного обеспечения Клиента, стороннего ПО; размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов; осуществления обработки данных, big data, искусственного интеллекта; обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов; размещения серверов приложений, СУБД и др.;
- 2.4. Микросервис изолирован от других микросервисов и полностью выделен Клиенту;
- 2.5. Исполнитель Имеет право предоставить Клиенту Микросервис с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Клиентом в Заявке Услуг.
- 2.6. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента оформления Клиентом Заявки.
- 2.7. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Клиенту доступа к Микросервису.
- 2.8. В случае выхода из строя оборудования, на котором функционирует Микросервис, замена производится на основании Заявки, в течение 24 (Двадцати четырех) часов, без дополнительной оплаты. В случае необходимости дополнительной настройки заменённого оборудования, указанная настройка производится по согласованию и может потребовать дополнительной платы.

## 3. Микросервис “Colocation as a service”

- 3.1. Услуга, оказываемая с помощью данного микросервиса обеспечивает предоставление эксплуатационного пространства и поддержку по запросу (on-demand) для вычислительного оборудования Клиента (пространство, подключение к сети, энергоснабжение, климат-контроль, безопасность (в т.ч. - физическая), обеспечение функционирования оборудования, круглосуточный автоматический мониторинг стандартных и индивидуальных метрик оборудования, оповещение о планируемых и выполненных работах на оборудовании, а также иные дополнительные функции) силами и средствами Исполнителя.
- 3.2. Если не оговорено иное, микросервис функционирует без подключения физических периферийных устройств ввода и вывода. Работа с микросервисом, управление, настройка и доступ к данным осуществляются посредством сетевого доступа;
- 3.3. Микросервис может быть использован в соответствии с типом и функциональностью вычислительного оборудования;
- 3.4. Микросервис изолирован от других микросервисов и полностью выделен Клиенту;
- 3.5. Исполнитель Имеет право предоставить Клиенту Микросервис с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Клиентом в Заявке Услуг.
- 3.6. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента оформления Клиентом Заявки.
- 3.7. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Клиенту доступа к Микросервису.

## 4. Микросервис “Управление BGP”

- 4.1. Микросервис предназначен для подключения по протоколу BGP и управления функционированием отдельных IP-сетей, размерностью от 256 адресов (x.x.x.x/24) и более.
- 4.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: указанием IP-адресов, подлежащих анонсированию; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 4.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 3 (Трёх) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

## 5. Микросервис “Управление KVM”

- 5.1. Микросервис предназначен для подключения к другим Микросервисам Клиента IP-KVM для управления.
- 5.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; предпочтительную дату и время начала использования Микросервиса Клиентом.
- 5.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

## 6. Микросервис “Управление VLAN”

- 6.1. Микросервис предназначен для организации виртуальной ЛВС для других Микросервисов Клиента. Микросервис может быть подключен к 2 и более активным Микросервисам Клиента.
- 6.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 6.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

## 7. Микросервис “Управление VPU (Vlan-per-user)”

- 7.1. Микросервис предназначен для организации прямого подключения отдельного Микросервиса Клиента к сетевому маршрутизатору в целях выделения Микросервису отдельного широковещательного домена. Микросервис обеспечивает защиту от присвоения используемого Клиентом IP-адресов другими Клиентами, а также для фильтрации трафика, не предназначенного для выбранного Микросервиса Клиента.
- 7.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: Микросервис или при наличии технической возможности - перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 7.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.
- 7.4. При подключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента производится смена IP-адреса, без возможности восстановления в будущем прежнего IP-адреса.

## 8. Микросервис “Защита от DDOS-атак”

- 8.1. Микросервис предназначен для осуществления очистки (фильтрации) входящего трафика на микросервисы Клиента, направленной на снижение нагрузки на атакуемый ресурс путем выявления и блокировки паразитного трафика.
- 8.2. Микросервис обеспечивает следующие параметры:
  - 8.2.1. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 98% на атаках типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (в т.ч. и с подменой IP-адреса), HTTP Flood;
  - 8.2.2. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 90% на остальных типов атак 3-4 уровней OSI;
  - 8.2.3. уровень ошибочной блокировки легитимного Клиента на уровне не более 2% (IP-адрес легитимного Клиента пропускается с вероятностью 98% по прошествии 5 минут с начала атаки).
- 8.3. По умолчанию микросервис обеспечивает защиту на 2,3,4 уровнях модели OSI.
- 8.4. Микросервис имеет функцию “защиты по имени домена” (защита на 7 уровне модели OSI). Для активации указанной функции Клиентом обязан указать имя защищаемого домена и иных запрашиваемых данных в соответствующей форме в Личном кабинете. Плата за функцию взимается с Клиента в течение всего периода пользования Микросервисом, вне зависимости от того, активировал или нет Клиент данную функцию надлежащим образом.
- 8.5. Расчет стоимости Микросервиса производится исключительно на основании очищенного (отфильтрованного) трафика, т.е. трафика, поступившего в защищаемый Микросервис Клиента.
- 8.6. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: Микросервис или при наличии технической возможности - перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 8.7. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.
- 8.8. При подключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента производится принудительная смена IP-адреса, на IP-адрес из защищенного диапазона, без возможности восстановления в будущем прежнего IP-адреса.
- 8.9. При отключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента, производится принудительная смена защищенного IP-адреса, на IP-адрес из незащищенного диапазона.

## 9. Микросервис “Управление сетевыми портами Multihoming (EVPN-MH)”

- 9.1. Микросервис предназначен для подключения к указанному Клиентом Микросервису расширенного канала связи, пропускной способностью 1,10, 40 или 100 Гбит/сек.
- 9.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень микросервисов Клиента для которых подключается настоящий Микросервис, иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 9.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за Услугу.

## 10. Микросервис “Управление автоматическим резервным копированием”

- 10.1. Микросервис предназначен для обеспечения автоматического резервного копирования.
- 10.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень микросервисов Клиента для которых подключается настоящий Микросервис, иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.
- 10.3. Микросервис не предназначен для работы с Микросервисами Клиента, работающими под управлением ОС Windows и FreeBSD.
- 10.4. Объем пространства для хранения резервных копий данных, включенный в стоимость Микросервиса составляет 300 (Триста) Гб. В случае, если указанный объем хранения превышен, такое превышение оплачивается отдельно.
- 10.5. В связи с особенностями реализации Микросервиса, если операция автоматического резервного копирования для Микросервиса Клиента завершилась с ошибкой (вне зависимости от причины), создание последующих автоматических копий для данного Микросервиса Клиента останавливается, Клиенту направляется соответствующее уведомление. Возобновление автоматического резервного копирования производится специалистами Исполнителя после обращения Клиента в техническую поддержку.

## 11. Услуга “Техническая поддержка”

- 11.1. Техническая поддержка оказывается Исполнителем исключительно на основании обращения Клиента в техническую поддержку и исключительно в отношении Услуг Исполнителя.
- 11.2. Для активных Услуг Клиента, Исполнитель бесплатно оказывает базовую техническую поддержку. На платной основе Исполнитель оказывает техническую поддержку, техническую поддержку по разовым инцидентам, а также поддержку проектов.
- 11.3. Если не оговорено иное, поддержка оказывается для следующих “стабильных” версий ОС, поддержка которых осуществляется разработчиком: Debian, Ubuntu, CentOS, FreeBSD, Alma Linux. Поддержка ОС семейства Windows оказывается по согласованию.
- 11.4. Перечень работ, которые включает в конкретный вид технической поддержки, опубликован в “Регламенте работы службы технической поддержки” на Веб-сайте Исполнителя. Не указанные в регламенте работы проводятся по согласованию.
- 11.5. Если не оговорено иное, Время реакции составляет 4 (Четыре) часа.
- 11.6. Обращения в техническую поддержку Исполнителя осуществляются в следующем порядке:
  - 11.6.1. обращение оформляется в Личном кабинете. В одном Обращении может содержаться описание только одного предмета для обращения (проблемы, сбоя). В случае, если у Клиента есть несколько причин для обращения в техническую поддержку Исполнителя, каждый предмет (проблема, сбой) оформляется в отдельном обращении.
  - 11.6.2. перед оформлением обращения Клиент обязан изучить доступную информацию по предмету обращения, в т.ч. документацию и инструкции, размещенные на Веб-сайте Исполнителя.
  - 11.6.3. в обращении Клиент обязан указать следующее: предмет (суть) обращения, описать возникшую проблему или сбой; описать каким образом и при каких условиях проявляется проблема; описать какие изменения в инфраструктуре или настройках были произведены перед возникновением проблемы.
  - 11.6.4. обращения обрабатываются в порядке их поступления.
  - 11.6.5. клиент вправе в любое время без объяснения причин самостоятельно закрыть обращение.
  - 11.6.6. отметка о прекращении Исполнителем работ по обращению осуществляется в виде соответствующей записи в переписке по обращению. Работы могут быть прекращены Исполнителем в следующих случаях:
    - 11.6.6.1. Клиенту предоставлена консультация по сути обращения;
    - 11.6.6.2. предмет для обращения (проблема, сбой) обнаружено и решено (устранена проблема, сбой);
    - 11.6.6.3. предмет для обращения Исполнителем не обнаружен, либо не может быть воспроизведен;
    - 11.6.6.4. предмет для обращения не может быть решен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, в т.ч. ввиду требований закона;
    - 11.6.6.5. взаимодействие по обращению со стороны Клиента ведется не конструктивно, не предоставляются запрошенные Исполнителем сведения, либо взаимодействие носит оскорбительный, неуважительный характер по отношению к представителям Исполнителя Или третьих лиц.

- 11.6.7. по истечении 24 (Двадцати четырёх) часов с момента прекращения работ по обращению претензии Клиента по результатам работ не принимаются.
- 11.6.8. возврат настроек в исходное состояние по обращениям, по которым прекращены работы производится по согласованию и на платной основе.
- 11.6.9. если не указано иное, в работы по обращениям Клиентов не входят:
  - 11.6.9.1. обучение представителей Клиента;
  - 11.6.9.2. консультирование представителей Клиента по вопросам функционирования (настройки) программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей; по теоретическим вопросам IT-технологий; по теоретическим вопросам построения и администрирования ИТ инфраструктур;
  - 11.6.9.3. анализ производительности, отладка и оптимизация работы отдельных сервисов, SQL- запросов, скриптов Клиента;
  - 11.6.9.4. восстановление данных Клиента из резервных копий, хранящихся на ресурсах третьих лиц (в т.ч.: с сервисов rapidshare.net и подобных, FTP-серверов, VDS);
  - 11.6.9.5. настройка игровых серверов, прокси, VPN-серверов и иного ПО.
- 11.6.10. Базовая техническая поддержка оказывается на следующих условиях:
  - 11.6.10.1. Время реакции для базовой технической поддержки составляет 8 (Восемь) часов.
  - 11.6.10.2. Время решения обращения в техническую поддержку составляет до 48 (Сорок восемь) часов с момента обращения.
  - 11.6.10.3. Суммарное время работ по одному обращению в техническую поддержку не может превышать 30 (Тридцати) минут.
  - 11.6.10.4. Базовая техническая поддержка включает в себя следующие работы: консультации по вопросам доступа, настройки, использования Услуг; помощь в решении проблем, связанных с функционированием Микросервисов Клиента.
- 11.6.11. Расширенная техническая поддержка оказывается на следующих условиях:
  - 11.6.11.1. Количество заявок в календарный месяц определяется условиями Заявки.
  - 11.6.11.2. Любые работы, выполняемые в рамках пакета администрирования, могут быть выполнены на индивидуальных условиях вне пакета администрирования.
- 11.6.12. Техническая поддержка по разовым инцидентам оказывается на следующих условиях:
  - 11.6.12.1. Объем, состав и период проведения работ согласовываются до начала их выполнения в тексте обращения.
  - 11.6.12.2. Моментом начала работ является сообщение от представителя Исполнителя о начале работ в обращении. Моментом окончания оказания работ является сообщение от представителя Исполнителя об окончании работ в обращении с указанием выполненных мероприятий и полученных результатов.
  - 11.6.12.3. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту. Фактически затраченное время на оказание Услуг тарифицируется на основании данных в обращении.
- 11.6.13. Техническое сопровождение проектов оказывается на следующих условиях:
  - 11.6.13.1. Для получения Услуги Клиент оформляет Заявку с описанием задачи, перечнем Микросервисов, для которых будет оказана Услуга, Тарифа и иных технических данных.
  - 11.6.13.2. Исполнитель рассматривает Заявку, проводит первичный аудит ИТ-инфраструктуры Клиента и готовит свои предложения по оказанию технического сопровождения проектов Клиента, после чего Стороны согласовывают условия и технические детали оказания Услуги.
  - 11.6.13.3. Тарификация Услуги начинается после согласования Сторонами технических деталей оказания Услуги, на следующий рабочий день после дня оплаты за данную Услугу.
  - 11.6.13.4. Для Микросервисов, для которых проводится техническое сопровождение проектов базовая техническая поддержка не осуществляется.

## 12. Условия использования программного обеспечения третьих лиц

- 12.1. При наличии технической возможности и в соответствии с функционалом Микросервисов, отдельный Микросервис может обеспечивать функционирование программного обеспечения (ПО) третьих лиц (Правообладателей).
- 12.2. Исполнитель и/или Правообладатели не гарантируют, что ПО является отказоустойчивым.
- 12.3. Перед началом использования любого программного обеспечения третьих лиц в Микросервисах Исполнителя Клиент обязан ознакомиться с положениями, принять и соблюдать условия лицензионных соглашений соответствующих Правообладателей.
- 12.4. Клиент даёт своё согласие на раскрытие Исполнителем сведений о его наименовании и реквизитах (в отношении юридических лиц) или персональных данных (в отношении физических лиц) Правообладателю конкретного ПО, его аффилированным лицам и/или уполномоченным органам, а также иных данных, в зависимости от условий конкретной лицензии. Кроме того, Исполнитель или Правообладатель (при условии согласования и под контролем Исполнителя), в целях контроля соблюдения Клиентом лицензионных ограничений на ПО, вправе осуществлять

доступ к Услугам любыми доступными методами, при этом Клиенту запрещается препятствовать данным действиям, в т.ч. (но не ограничиваясь указанным): отключать или изменять учетные записи Исполнителя, пароли, права доступа, SSH-ключи учетных записей; отключать и/или изменять параметры работы (запуска) установленного Исполнителем программного обеспечения.

- 12.5. Привязка каждой Услуги к используемым Клиентом ресурсам определяется условиями лицензирования конкретного ПО. Количество Услуг, необходимых для заказа, определяется характеристиками используемых Микросервисов, количеством установок и конечных пользователей конкретного ПО и другими условиями определенными правообладателем соответствующего ПО.
- 12.6. Исполнитель или Правообладатели (в т.ч. аффилированные лица Правообладателей) не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием ПО.
- 12.7. Правообладатели и их аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуг и/или ПО если иного не предусмотрено лицензией Правообладателя.
- 12.8. Если лицензия на ПО прямо не разрешает обратного, то Клиенту запрещается:
  - 12.8.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право на ПО;
  - 12.8.2. копировать ПО;
  - 12.8.3. разделять, перерабатывать, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать ПО, создавать какие-либо производные произведения на основе ПО;
  - 12.8.4. изменять структуру ПО и/или входящих в него компонентов;
  - 12.8.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;
  - 12.8.6. использовать ПО не по назначению или с нарушением лицензии и/или действующего законодательства любыми прямо не упомянутыми в данном разделе способами.