



УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ДОСТУП К SELECTEL HYPERSERVER

Версия от 17 января 2020 г.,
вступает в силу с 01 февраля 2020 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Виртуальная машина - виртуализированный сервер, созданный на Технической площадке Исполнителя и предоставляющий вычислительные ресурсы Заказчику.

Выделенный сервер - физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

Ресурс - атомарная единица, представляющая собой часть ресурсов физического сервера, либо минимально возможную часть предоставляемой услуги.

Ресурсы	Единица измерения
Процессорные ядра	Штуки
Оперативная память	Гигабайт
Базовый диск	Гигабайт
Быстрый диск	Гигабайт

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к виртуальной машине, реализованной с помощью гипервизора, который объединяет выделенные серверы созданные на физической инфраструктуре Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему. При формировании заказа, Заказчик сообщает необходимые данные для формирования Услуги: характеристики Виртуальной машины (Ресурсы), требуемую операционную систему.
- 2.2. Оказание Услуги начинается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заказа Услуги, при наличии технической возможности и достаточного количества средств на Балансе Заказчика..
- 2.3. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги, Исполнитель уведомляет Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через Тикет-систему с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, указанный в п. 2.2 Условий, и указать примерные сроки начала оказания Услуги.

2.4. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.

2.5. При желании Заказчик получает доступ к нескольким Виртуальным машинам, созданным в рамках Услуги, каждая Виртуальная машина оплачивается отдельно.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.

4.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения уведомления об истечении оплаченного периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, оказание Услуги приостанавливается, а по истечении 10 (десяти) рабочих дней после получения Заказчиком уведомления Исполнитель вправе удалить все хранящиеся на оборудовании Исполнителя файлы.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет, в частности, Заказчик должен не допускать на своих Виртуальных машинах следующих ситуаций:

- с Виртуальной машины отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
- программное обеспечение Виртуальной машины использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
- с Виртуальной машины исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с Виртуальной машины исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- на Виртуальной машине присутствуют вредоносные программы;
- на Виртуальной машине присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

5.2. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными виртуальной машине) IP и MAC-адресами.

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

6.1. Таблица №1

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,8 %

6.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

6.3. Показатели фактической доступности Услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных системы Заявок на устранение неисправности, поданных через Тикет-систему. Доступность услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности Услуги в соответствии Заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности Услуги исчисляется с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через Тикет-систему. Время недоступности Услуги истекает в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная Заявка может временно оставаться открытой для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.

6.4. Если доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 6.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Таблица №2

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

6.5. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.

6.6. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.



- 6.7. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 6.8. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 6.9. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.