

Соглашение об уровне услуг. SLA.

Термины и сокращения, используемые в договоре

Панель управления учетной записью Заказчика - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://panel.gw.spb.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

Тикет-система - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путем отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

Учетная запись - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. В качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика. Заказчик, в целях оказания услуг по настоящему Договору, вправе иметь исключительно одну учетную запись.

Лицевой счет Заказчика (баланс Заказчика, баланс услуги) - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

Виртуальная машина – виртуализированный сервер, созданный на технической площадке Исполнителя и предоставляющий вычислительные ресурсы Заказчику.

Резервное копирование (Бэкап) – процесс создания копии данных на носителе, предназначенном для восстановления данных в оригинальном или новом месте их расположения в случае их повреждения или разрушения.

API - программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

СПАМ - массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других преимущественно рекламного характера.

ПО - программное обеспечение.

IP-адрес - адрес устройства в сети Интернет.

UDP amplification – атака отказа в обслуживании с некорректным использованием сервисов, работающих по протоколу UDP.

Договор – подписанное двустороннее соглашение между Исполнителем и Заказчиком или акцептованная оферта, положениями которого Исполнитель и Заказчик руководствуются при оказании и использовании услуг, в том числе услуги “KVM”.

Соглашение об уровне услуг – настоящее соглашение (далее - Соглашение), регламентирующее порядок оказания услуги. Соглашение является неотъемлемой частью Договора.

1. Описание услуги

1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услугу по организации виртуального сервера и предоставлению его ресурсов в распоряжение Заказчика (предоставление ограниченных ресурсов сервера Исполнителя), а также услугу резервного копирования данных сервера. Заказчик обязуется оплачивать эти услуги на условиях, указанных в Договоре и настоящем Соглашении.

2. Заказ и начало предоставление услуги

2.1. Выбор параметров услуги и заказ осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика.

2.2. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на балансе учетной записи.

3. Особенности оказания услуги

3.1. Порядок оказания услуги

3.1.1. При заказе услуги виртуального сервера Заказчик, пользуясь инструментами панели управления, выбирает и указывает параметры для требуемых ресурсов: операционную систему (ОС), из числа имеющихся в наличии систем либо загружается собственный установочный образ, конфигурацию сервера в соответствии с представленными тарифами, и иные параметры. Установка сервера осуществляется автоматически.

3.1.2. Тарификация услуг осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Исполнителя и в панели учетной записи. Стоимость устанавливается за один календарный месяц. Списания с баланса осуществляются один раз в месяц.

3.1.3. Переход на другой тарифный план может осуществляться Заказчиком путем направления соответствующего запроса через тикет-систему при этом тарифный план может быть заменен исключительно в сторону увеличения.

3.1.4. Смена тарифного плана в сторону уменьшения по заказанной и оказываемой услуге невозможна. В случае если Заказчик намерен выбрать тариф с меньшей стоимостью услуги и не намерен использовать в дальнейшем ранее заказанную и оказываемую услугу, необходимо осуществить заказ новой услуги с выбором необходимых параметров и стоимостью, при этом ранее заказанная услуга удаляется.

3.1.5. Списания денежных средств за сервер прекращаются со следующего дня, последующего дню в котором был направлен запрос через тикет-систему на удаление виртуального сервера. Неиспользованные средства после перерасчета возвращаются на баланс заказчика.

3.1.6. Максимальная полоса пропускания для каждой виртуальной машины может составлять до 1000 Мбит/с, в зависимости от утилизации сети.

3.1.7. Исполнитель вправе ограничить пропускную способность каналов связи, используемых Исполнителем для подключения заказанного оборудования к сети Интернет, в случае, если усреднённая активность на порту подключения Заказчика, превышает 50% максимальной пропускной способности порта в течение 8 (восьми) часов подряд или 20% - в течение 24 (двадцати четырех) часов. При этом ограничение скорости соединения на порту устанавливается не ниже значения 20Мбит/с, кроме случаев паразитного трафика, нарушающего стабильную работу сети Исполнителя, - в этом случае Исполнитель вправе заблокировать канал связи полностью.

3.1.8. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 50 Мбит/сек.

3.1.9. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при использовании Заказчиком сервисов, подверженных возможности использования в UDP amplification, Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания по этим сервисам.

3.1.10. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) исходящий и входящий UDP-трафик на порты 17, 111, 520, 1900, 11211 заблокирован на уровне пограничного маршрутизатора. Внутри сетевой инфраструктуры Исполнителя (включая интернет-порты и порты локальной сети) UDP-трафик передается в полном объеме.

3.1.11. Исполнитель вправе ограничивать пропускную способность каналов связи, используемых Исполнителем на всех тарифных планах, в случае, если усреднённая активность на порту подключения Заказчика превышает 50% максимальной пропускной способности порта в течение 8 часов подряд или 20% - в течение 24 часов. При этом ограничение скорости соединения на порту устанавливается не ниже значения 20 Мбит/с, кроме случаев паразитного трафика, нарушающего стабильную работу сети Исполнителя - в этом случае Исполнитель вправе заблокировать канал связи полностью. Данное ограничение не распространяется на предоставление услуги Гарантированный канал Интернет.

3.2. Порядок пользования услугой

3.2.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуальных серверов путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.

3.2.2. Заказчик или уполномоченное заказчиком лицо может в любой момент создавать или удалять виртуальные серверы при помощи панели управления.

3.2.3. Заказчик может управлять созданными серверами через панель управления.

3.2.4. При использовании Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.

3.3. Приостановление и окончание предоставления услуги

3.3.1. При достижении нулевого баланса или баланса недостаточного для оплаты следующего периода предоставляемой услуги, отключение услуги происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении услуг через тикет-систему и/или по электронной почте.

3.3.2. При балансе услуги равном нулю или недостаточном балансе, о котором указано в п.3.3.1,

в течение 240 часов, Исполнитель вправе удалить все виртуальные серверы и их резервные копии, хранящиеся на оборудовании Исполнителя.

3.3.3. Заказчик может продолжить использование услуг, при условии пополнения баланса в течение 240 часов с момента отключения. Тарификация за существующие серверы продолжается в течении всего времени с момента отключения. При продолжении использования услуг (пополнение баланса) в указанный или иной согласованный срок, при наличии задолженности по оплате ранее использованных ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса.

3.3.4. В случае отказа Заказчиком от услуг выражающимся в их полном удалении и после завершения тарификации согласно п.3.1.6., возврату подлежат все неиспользованные денежные средства, находящиеся на балансе учетной записи за исключением комиссии платежной системы при условии ее использования при пополнении баланса.

3.3.5. Услуга может быть приостановлена по причине нарушения Заказчиком законодательства, условий Договора и Соглашения, проведения Исполнителем профилактических/плановых работ. Исполнитель оповещает Заказчика о профилактических работах не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до приостановления услуги посредством тикет-системы и/или электронной почты, и/или путем опубликования новости в Панели управления.

4. Требования по защите информации

4.1. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в работе Оборудования программного обеспечения, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.

4.2. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет.

4.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов, выделенных Заказчику при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нём информации. Исполнитель обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.

4.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Исполнитель имеет право заблокировать использование оборудования или отдельных сервисов или ресурсов Заказчика, нарушающих требования безопасности.

4.5. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:

- если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством Услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Исполнителя с обоснованными претензиями в адрес Заказчика. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаям делового оборота;
- распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;

- опубликования или распространения Заказчиком любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
- рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
- фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- если Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.6. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

4.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.

4.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.3.5., не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

4.9. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего Виртуального выделенного сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

4.10. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

5. Гарантии и компенсации

**Доступность 24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц*99,98**

Недоступность виртуальных машин заказчика вследствие сбоев инфраструктуры в зоне ответственности Исполнителя

Таблица №1.

Доступность Услуги	Суммарное время недоступности услуги (даунтайм)	Компенсация Заказчику со стороны Исполнителя
--------------------	---	--

От 100% до 99,98%	До 8 минут 38 секунд в месяц	Не компенсируется
Менее 99,98%	Более 8 минут 38 секунд в месяц	0,2% ежемесячного платежа за каждый час даунтайма услуги

5.1. Недоступность услуги (даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.2. Компенсация определяется как сумма денежных средств, перечисляемых Исполнителем исключительно на бонусный баланс Заказчика в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей №1. Перечисление осуществляется в течении первых 7 (семи) рабочих дней после подтверждения факта недоступности услуги по вине Исполнителя, при наличии тикета о недоступности услуги (даунтайме) и требования об осуществлении компенсации. Средства с бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты услуги.

5.3. При расчете компенсации не учитываются денежные средства, начисленные Исполнителем ранее на бонусный баланс Заказчика (в рамках рекламных акций или за нарушение уровня оказания услуг), списанные Исполнителем с бонусного баланса Заказчика в счет оплаты услуги определенной Договором с учетом данного Соглашения.

5.4. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон посредством тикет-системы. В случае отсутствия тикета и собственных данных Исполнителя о начале даунтайма, услуга считается доступной и компенсация не выплачивается.

Учёт ведётся отдельно для каждой виртуальной машины. Точность учёта даунтайма составляет не менее 30 минут.

5.5 Не подлежит компенсации время недоступности услуги, связанное с проведением профилактических работ. Максимальная длительность отключения на профилактические работы для каждой виртуальной машины во время профилактических работ, а также сроки уведомления определены в п.3.3.5.5.6. Не подлежат компенсации:

- сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Исполнителя;
- сбои в работоспособности услуги, вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги;
- действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенная выгода;
- моральный вред;
- ущерб, вызванный стихийными бедствиями