

## Условия использование услуг и сервисов: «Облачные серверы на платформе Datahouse Cloud»

г. Москва

от «22» апреля 2020 г.

### 1. Термины и определения

**Виртуальный (облачный) сервер** — виртуальная машина, созданная на Технической площадке Исполнителя и представленная совокупностью вычислительных ресурсов: виртуальным ядром, виртуальным диском, виртуальной памятью. Помимо этого, Виртуальный сервер может включать опции и дополнения, такие как: IP-адреса, снапшоты, различный уровень технической поддержки, отдельные надстройки и модули. Совокупность всех выбранных Заказчиком ресурсов формируется в тариф.

**Виртуальное ядро/процессор** — выделенная сущность для пользования виртуальным сервером.

**Виртуальная оперативная память** — выделенный вычислительный ресурс, входящий в Виртуальный сервер.

**Виртуальный диск** — выделенный объем дискового пространства, размещаемый на Технической площадке Исполнителя.

**Виртуальная сеть** — изолированный виртуальный коммутатор, к которому подключаются виртуальные машины Заказчика.

**Пользователь** — пара имя-пароль, определяющая владельца объектов. Пользователи создаются Заказчиком в рамках домена.

**Ресурс** — единица, представляющая собой часть ресурсов физического сервера либо минимально возможную часть предоставляемой услуги

**Лимит** — лимит Ресурсов, которые могут быть использованы. Устанавливается Исполнителем и может меняться по заявке Заказчика.

**API** — программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

**Панель управления Openstack** — отдельная панель управления, предоставляемая в рамках настоящей услуги и предназначенная для управления виртуальными машинами. Третьи лица могут получать доступ к внешней панели управления по инициативе Заказчика без заведения отдельной учетной записи в Панели управления учетной записью Заказчика.

**Аккаунт Заказчика** — учетная запись Заказчика в панели управления Исполнителя, в рамках которой производится доступ к заказанным Услугам и управление ими.

### 2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику, а Заказчик принимает под свое управление доступ к виртуальной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов, объединенных в виртуальный сервер – виртуальную машину. Виртуальная инфраструктура реализована с помощью программного обеспечения Openstack на физической инфраструктуре Исполнителя. Далее Услуга.

### 3. Порядок предоставления Услуги

#### Заказ услуги

3.1. Заказчик выбирает совокупность вычислительных ресурсов и опций: конфигурирует тарифный план или использует готовые комбинации параметров – готовые тарифы на сайте Исполнителя, за исключением случаев, когда таковые создаются Исполнителем по предварительному согласованию с Заказчиком.

3.2. Оказание Услуги начинается с момента зачисления денежных средств, равных или превышающих минимально допустимый платеж и последующей активации услуги. Сумму минимального платежа для активации Услуги, Исполнитель публикует на сайте.

3.3. Заказчик может создать один или более виртуальный сервер и управлять им/ими из Панелей управления [cp.datahous.ru](http://cp.datahous.ru) и [vcdata.ru](http://vcdata.ru).

3.4. При создании виртуального облака в панели управления [cp.datahous.ru](http://cp.datahous.ru) создается логин и пароль к панели управления [vcdata.ru](http://vcdata.ru). и направляется на контактный e-mail Заказчика

3.5.

3.6. Исполнитель вправе устанавливать ограничения и лимиты по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках виртуального сервера, а также по количеству серверов в рамках аккаунта Заказчика.

3.7. Сервер, на котором размещается Виртуальная машина Заказчика, подключен к порту 10 Гбит/сек. Данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на серверах Исполнителя. Полоса пропускания для каждой Виртуальной машины ограничена 1 Гбит/с.

3.8. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123, 1900 ограничивается до 500 Мбит/с.

3.9. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании (DDoS), Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification, или ограничить возможность использования данных сервисов, уведомив об этом Заказчика.

3.10. Заказчик может в любой момент создавать или удалять Виртуальные машины и Ресурсы.

3.11. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин 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.

## **Продление и Окончание предоставления Услуги**

- 3.12. Продление Услуги осуществляется путем зачисления денежных средств на лицевой счет Заказчика в системе Исполнителя. При этом тип лицевого счета должен совпадать с тем, с которого была заказана Услуга.
- 3.13. При достижении баланса лицевого счета, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, отключение доступа к Виртуальным машинам путем их блокировки происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуг автоматическим образом.
- 3.14. В связи с невозможностью прогнозирования списаний, Исполнитель доверяет контроль за состоянием балансов лицевых счетов Заказчику, ограничивая свои действия уведомлением о необходимости пополнить баланс лицевого счета за 5 дней до предполагаемого окончания денежных средств. При этом Исполнитель опирается на статистические данные по списаниям за прошлые периоды и не учитывает списания за другие услуги.
- 3.15. При недостаточном значении баланса лицевого счета доступ к услуге приостанавливается путем её отключения, сроком до 14 календарных дней. При этом после отключения Виртуальной машины, продолжают списания за Ресурсы: Виртуальное дисковое пространство, использование Виртуальной сети, которое образует задолженность на балансе лицевого счета Заказчика.
- 3.16. Задолженность рассчитывается исходя из стоимости Ресурсов отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости использования всех типов Виртуального диска, хранения пользовательских образов, IP-адресов и других ресурсов, закрепленных за Виртуальным сервером Заказчика, за время, в течение которого Виртуальный сервер был отключен, но продолжал находиться на Аккаунте Заказчика.
- 3.17. Пополнение баланса лицевого счета до истечения 14 (четырнадцать) календарных дней с момента приостановки Услуги означает согласие Заказчика с продлением и продолжением пользования Услугой.
- 3.18. При продлении Услуги происходит погашение задолженности в размере ранее использованных и неоплаченных ресурсов (виртуальный диск и виртуальные сети), сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса лицевого счета.
- 3.19. При отсутствии пополнения баланса лицевого счета и продолжения пользования услугой по истечению 14 (четырнадцать) календарных дней Исполнитель вправе удалить все Виртуальные машины, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках Услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя без возможности восстановления. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.
- 3.20. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель удаляет Услугу и все данные, остаток денежных средств сохраняется на балансе лицевого счета и может быть потрачен на другие услуги или возвращен Заказчику.

## **4. Типы и условия тарификации**

- 4.1. Услуга не предоставляется на условиях кредитования, в тестовом режиме и при балансе лицевого счета равном или меньше нуля.
- 4.2. Исполнитель тарифицирует используемое количество ресурсов исходя из максимального значения суммы ресурсов конфигураций Виртуальных машин, а также общих Ресурсов и опций.
- 4.3. Оплата используемых Ресурсов осуществляется путем списания средств с Баланса Заказчика 1 раз в 60 минут суммарно по всем использованным ресурсам за прошедший час или за иной временной интервал, исходя из особенностей использования каждого ресурса.

## **5. Уровень оказания Услуги (SLA)**

- 5.1. Исполнитель гарантирует предоставление доступа к Услуге и выделение ресурсов, но не гарантирует работоспособность сайтов и сервисов, использующих данные ресурсы. Данное ограничение связано с тем, что Заказчик самостоятельно администрирует Виртуальный сервер и настраивает его исключительно под свои нужды и своими методами, за исключением случаев потребления Опций Услуги.
- 5.2. Уровень доступности Виртуальных серверов равен 99,99%.
- 5.3. Финансовая компенсация Услуги производится из расчета 0,5% стоимости Услуги Заказчика за каждый полный интервал 60 минут Компенсируемой недоступности Услуги, при этом общая сумма компенсационных выплат не может превышать 80% от ежемесячной стоимости услуги Заказчика в предыдущем месяце.
- 5.4. Общая недоступность Услуги (простой) определяется как сумма указанных в пункте 5.3. интервалов времени с момента обращением Заказчика в службу поддержки Исполнителя до момента завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный лицевой счет, в случае недоступности Услуги в соответствии с положениями данных Условий.
- 5.6. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного Заказчиком с контактного электронного адреса, с информацией о простое и требовании о компенсации.
- 5.7. Средства с Бонусного лицевого счета Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги.
- 5.8. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения Заказчиком, он может использовать эти данные.
- 5.9. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров Сторон и переписки с официальных почтовых адресов.
- 5.10. В случае отсутствия сообщения, отправленного с контактного электронного адреса Заказчика, и при отсутствии собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.

5.11. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.

5.12. 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, в том числе связанными с нулевым или отрицательным значением баланса лицевого счета.

## 6. Уровень предоставления технической поддержки - (SLA)

6.1. Техническая поддержка первой линии обрабатывает входящее обращение через тикетную систему Исполнителя в следующем режиме:

	<b>Будние дни</b>	<b>Выходные дни</b>
с 8:30 до 20:30	в течение 30 минут	в течение 60 минут
с 20:30 до 8:30	в течение 60 минут	в течение 60 минут

6.2. Обработкой обращения считается ответ на общие вопросы, связанные с работоспособностью, оплатой, списаниями и настройкой Услуги. Обращения, связанные с настройкой конкретных сервисов, сущностей и вычислительных ресурсов, настройкой приложений (в том числе инсталляция и деинсталляция), осуществляются технической поддержкой второй линии.

6.3. Вторая линия технической поддержки обрабатывает обращения согласно следующим временным интервалам:

	<b>Будние дни</b>	<b>Выходные дни</b>
с 8:30 до 20:30	в течение 60 минут с момента передачи обращения первой линией поддержки	в течение 120 минут с момента передачи обращения первой линией поддержки
с 20:30 до 8:30	в течение 60 минут с момента передачи обращения первой линией поддержки, на условиях опции «Платное администрирование».	в течение 120 минут с момента передачи обращения первой линией поддержки, на условиях опции «Платное администрирование».

6.4. Звонок в первую линию поддержки может быть осуществлен в любое удобное Заказчику время, переадресация звонка на вторую линию поддержки производится согласно опции Платное администрирование или согласно ранее достигнутым договоренностям с представителями второй линии технической поддержки в рамках переписки.

6.5. Обращение считается закрытым полностью, когда Заказчик подтверждает отсутствие проблем по сформулированному в начале обращения вопросу. До этого момента обращение закрыто быть не может.