

Условия использования услуг и сервисов: Предоставление выделенного сервера готовой конфигурации и предоставление выделенного сервера индивидуальной конфигурации.

г. Москва

от «01» сентября 2020 г.

1. Термины и определения

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

Выделенный сервер готовой конфигурации — Выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.

Выделенный сервер индивидуальной конфигурации — Выделенный сервер с конфигурацией, собранной согласно техническому заданию (ТЗ) Заказчика из комплектующих Исполнителя.

Конфигуратор оборудования — инструмент подбора вычислительных ресурсов

2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику вычислительные ресурсы физического Выделенного сервера, расположенного на платформе Исполнителя (далее Услуга). Пользование Услугой осуществляется удаленно. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

3. Порядок предоставления Услуги

Заказ Услуги.

- 3.1. Предоставление Услуги регулируется данными Условиями, Условиями Пользовательского Соглашения, а также другими документами и правилами, размещенными на сайте Исполнителя.
- 3.2. Для заказа выделенного сервера готовой конфигурации Заказчик выбирает параметры и характеристики (ресурсы) Услуги, соответствующие конкретному серверу на сайте или в Панели управления Исполнителя и заказывает их.
- 3.3. Для заказа выделенного сервера индивидуальной конфигурации Заказчик вправе воспользоваться конфигуратором оборудования или направить собственное ТЗ с указанием конфигурации и требуемых параметров представителю Заказчика.
- 3.4. Выделенный сервер готовой конфигурации предоставляется в течение 5 часов (при условии наличия технической возможности) с момента заказа Услуги на сайте или в Панели управления Исполнителя и списания с Лицевого счета Заказчика авансового платежа.
- 3.5. Выделенный сервер индивидуальной конфигурации предоставляется в течение 5 рабочих дней (при условии наличия технической возможности) с момента заказа Услуги на сайте или в Панели управления Исполнителя и списания с Лицевого счета Заказчика авансового платежа.
- 3.6. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящими Условиями Исполнитель обязан уведомить Заказчика и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 3.7. Выделенный сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все неоговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 3.8. Исполнитель самостоятельно выполняет подключение Выделенного сервера к сети согласно выбранным Заказчиком условиям и тарифам, опубликованным на сайте Исполнителя.
- 3.9. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном сервере соответствующее программное обеспечение.
- 3.10. В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC-адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.

Оплата и предоставление Услуги

- 3.11. Заказанные Услуги, в том числе конфигурация выделенного сервера, Опции и Сервисы, а также списания по ним фиксируются в Панели управления Заказчика и доступны для ознакомления в любой момент времени.
- 3.12. Оплата Выделенного сервера готовой конфигурации производится согласно условиям Пользовательского Соглашения и является авансовой предоплатой за минимально возможный период пользования Услугой, равный одному месяцу. Услуга может быть предоплачена на более длительный период. Срок пользования Услугой и следующую из длительности этого срока предоплату Заказчик определяет самостоятельно.
- 3.13. Оплата Выделенного сервера индивидуальной конфигурации производится согласно условиям Пользовательского Соглашения и является авансовой предоплатой за минимально возможный период пользования Услугой, установленный Заказчиком и Исполнителем в ходе переговоров.
- 3.14. При расчёте индивидуальной конфигурации оборудования с общей стоимостью более 750 000 рублей Исполнитель вправе затребовать от Заказчика гарантийный платеж, равный сумме ежемесячных платежей, умноженных на минимально возможный период пользования Услугой. При отказе Заказчика от Услуги в течение данного периода Исполнитель вправе удержать полную стоимость гарантийного платежа.

3.15. Оплата фактических потребленных ресурсов, дополнительных Услуг, Опций и Сервисов производится согласно Условиям оказания таких Услуг и Сервисов. Так оплата трафика, потребленного Заказчиком, тарифицируется согласно информации на сайте Исполнителя и оплачивается на основании отдельных счетов, направленных Заказчику Исполнителем не позднее 3 числа месяца, следующего за месяцем потребления.

Изменение Услуги

3.16. Под изменением Услуги следует понимать любое изменение технических характеристик, параметров и лимитов выделенного сервера, которое Исполнитель расценивает как Upgrade оборудования.

3.17. Upgrade производится при наличии технической возможности после предварительного согласования сроков, согласования стоимости внесения таких изменений, утверждения изменений в ежемесячных платежах за пользование Услугой и выбора времени отключения оборудования. Любое обсуждение и согласование производится в рамках переписки через Тикет-систему.

Продление и окончание предоставления Услуги

3.18. Продление Услуги производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в сумме, достаточной для пользования Услугой в течение как минимум одного месяца.

3.19. При отсутствии продления Услуги в течение 72 часов с момента окончания предоплаченного периода Исполнитель считает данную Услугу непродленной и ставит её на отключение.

3.20. Отключение Услуги производится посредством физического выключения оборудования.

3.21. В отключенном состоянии Услуга может находиться не более 15 календарных дней, после чего вся информация на выделенном сервере удаляется.

3.22. Окончанием предоставления Услуги считается прекращение доступа Заказчика к выделенному серверу.

4. Уровень оказания Услуги

4.1. Уровень доступности Услуги равен 99,99%.

4.2. Под уровнем доступности понимается физическое включение Выделенного сервера, доступность оборудования и основных инструментов и сервисов Исполнителя.

4.3. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 8 часов с момента обращения Заказчика через Тикет-систему заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей или подменного оборудования. Если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 8 часов, наступает Компенсируемая недоступность Услуги.

4.4. Компенсируется 0,5% стоимости Услуги Заказчика в месяц 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.

4.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный лицевой счет в случае недоступности Услуги в соответствии с пунктом 4.3 настоящих Условий.

4.6. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного Заказчиком через Тикет-систему, с информацией о простое и требованием о компенсации.

4.7. 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.

4.8. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров и переписки с официальных почтовых адресов.

4.9. В случае отсутствия сообщения от Заказчика, отправленного через Тикет-систему, и при отсутствии собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.

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

4.11. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчиками, в том числе связанными с нулевым или отрицательным значением баланса лицевого счета.