

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ВИРТУАЛЬНОЕ ПРИВАТНОЕ ОБЛАКО

*Версия от 15 августа 2019 г.,
вступает в силу с 01 сентября 2019 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.

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.

Проект — логически изолированная группа объектов виртуализации (Виртуальных машин, Виртуальных дисков, Виртуальных сетей), к которой может иметь доступ Пользователь.

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

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: VIRTUAL PRIVATE CLOUD

*Revision dated August 15, 2019,
will come into effect from September 1, 2019*

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are the integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

Virtual Machine – a virtual server created on the Contractor's Service Platform and offering computing resources to the Customer.

Virtual Disc is an allotment of the disc space allocated on the Contractor's Service Platform.

Virtual Network is an isolated virtual switchboard to which the Customer's virtual machines are connected.

User is a login-password pair which identifies the owner of the objects. Users are created by the Customer within the domain.

Project – a logically isolated group of virtualization objects (virtual machines, virtual discs, virtual networks) to which the User can have access.

Resource is an atomic unit which is either part of the physical server resources or a minimum possible part of the service provided.

Ресурсы / Resources	Единица измерения / Measuring Unit
Процессорные ядра / Processor Cores	Штуки / Pieces
Оперативная память / RAM	Гигабайт / Gigabyte
Базовый диск / Basic Disc	Гигабайт / Gigabyte
Быстрый диск / High-Speed Disk	Гигабайт / Gigabyte
Хранение пользовательских образов / Custom Image Storage	Гигабайт / Gigabyte
Плавающий IP-адрес / Floating IP-address	Штуки / Pieces
Подсеть из 5 адресов / Subnet out of 5 addresses	Штуки / Pieces
Лицензия Microsoft Windows Server Standard Edition 2012 R2 / Microsoft Windows Server Standard Edition 2012 R2 License	Штуки / Pieces

Квота (пользовательская) — лимит ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного Проекта. Устанавливается Заказчиком самостоятельно при создании Проекта и может меняться при дальнейшем его использовании.

Quota Limit (user-specific) – limit of the resources which can be used for creating objects within one Project. It is specified by the Customer independently when creating a Project and might be changed upon further use.

Внешняя панель управления проектом — отдельная панель управления проектом, предоставляемая в рамках услуги. Третьи лица могут получать доступ к Внешней панели управления по инициативе Заказчика без заведения отдельной учетной записи в Панели управления учетной записью Заказчика.

External project management panel – a separate panel for project management provided as part of the service. Third parties can be granted access to the External Control Panel at the initiative of the Customer without establishing a separate profile at the Customer Profile Control Panel.

Управляющая прослойка – совокупность Панели управления учетной записью Заказчика, API и Внешних панелей управления проектами, созданных Заказчиком.

Control Middleware is a set of the Customer Profile Control Panel, API and External Project Control Panels created by the Customer.

API – программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

API is the software interface for automated service management.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по организации виртуального частного облака, предоставляя в распоряжение Заказчика часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке

1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the virtual private cloud organisation service placing part of the infrastructure resources allocated on the Contractor's Service Platform at Customer's disposal (hereinafter referred to

Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

as the "Service"). The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. После заказа Услуги Заказчик создает Проект, пользуясь инструментами Панели управления учетной записью Заказчика, и указывает Квоты для требуемых ресурсов.

2.1. After placing an order for the Service, the Customer creates the Project with the means of the Customer Profile Control Panel tools and specifies Quotas for the required resources.

2.2. Оказание Услуги начинается с момента ее заказа Исполнителем при наличии достаточного количества средств на Балансе услуги для начала предоставления Услуги и выполнения условий п. 2.1.

2.2. Service provision starts from the moment of its order by the Contractor upon availability of sufficient funds on the Customer's Balance of service for starting the Service provision and fulfilling the conditions stated in clause 2.1.

2.3. Заказчик может осуществлять работу с Проектом непосредственно из Панели управления учетной записью Заказчика, либо предоставить третьим лицам ссылку на Внешнюю панель управления проектом.

2.3. The Customer may proceed to either work on the Project directly from the Customer Profile Control Panel or provide third parties with a link to the External Project Management Panel.

2.4. Для доступа к Проекту посредством Внешней панели управления проектом требуется предварительно создать Пользователя и задать для него пароль, пользуясь средствами Панели управления учетной записью Заказчика.

2.4. In order to access the Project via the External Project Management Panel, an Account has to be created and a password for it has to be set using the Customer Profile Control Panel tools.

2.5. Заказчик создает Виртуальные машины, Виртуальные диски и Виртуальные сети в рамках указанных Заказчиком Квот во Внешней панели управления проектом.

2.5. The Customer creates Virtual Machines, Virtual Disks and Virtual Networks within the quotas specified by the Customer in the External Project Management Panel.

2.6. Заказчик может создавать второй и последующие Проекты в рамках ограничений на максимальное количество Проектов, установленных Исполнителем.

2.6. The Customer may create the second and further Projects within the limits on the maximum number of Projects established by the Contractor.

2.7. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.

2.7. The Customer chooses the configuration of Virtual Machines, Virtual Disks and Virtual Networks independently, except when they are created by the Contractor in an automatic mode.

2.8. Неиспользуемая Квота, назначенная на Проект, тарифицируется в общем порядке.

2.8. Unused Quota assigned to the Project is charged per standard procedure.

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.9. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках домена, а также по количеству Проектов. | 2.9. The Contractor has the right to set limits on the maximum allowed usage of each of the resources within the domain, as well as on the number of Projects. |
| 2.10. Сервер, на котором размещается Виртуальная машина Заказчика, подключен к сети на скорости 10000 Мбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на сервере Исполнителя. Потребленный Заказчиком трафик тарифицируется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Исполнителя и/или Панели управления учетной записи Заказчика. | 2.10. The server hosting the Customer's Virtual Machine is connected to the network at the speed of 10,000 Mbps/s; this band is shared between all the Virtual Machines running on the Contractor's server. The traffic used by the Customer is charged as per the tariffs indicated on the Contractor's website and/or on the Customer Profile Control Panel. |
| 2.11. Полоса пропускания для каждой Виртуальной машины ограничена 1000 Мбит/с. | 2.11. The bandwidth for each Virtual Machine is limited to 1,000 Mbps/s. |
| 2.12. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством: <ul style="list-style-type: none">▪ Плавающих IP-адресов;▪ Публичных подсетей из 5 или более адресов. | 2.12. Internet access for the Customer's Virtual Machines is provided through: <ul style="list-style-type: none">▪ Floating IP-addresses;▪ Public subnets out of 5 or more addresses. |
| 2.13. Плавающие IP-адреса и публичные подсети создаются автоматически после заказа необходимых ресурсов. | 2.13. Floating IP addresses and public subnets are created automatically after ordering the necessary resources. |
| 2.14. Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP-адрес на одну Виртуальную машину. | 2.14. The customer is eligible for using IP addresses at the rate of one IP address per Virtual Machine. |
| 2.15. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить Квоту на IP-адреса в случае, если указанное в п. 2.14 условие не соблюдается Заказчиком. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину. | 2.15. The Contractor may unilaterally reduce the Quota for IP addresses if the condition specified in clause 2.14 is not met by the Customer. The Contractor may allow the Customer to use dedicated IP addresses provided that the second and further IP addresses are charged for one Virtual Machine. |
| 2.16. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в Тикет-системе. | 2.16. The approval of the dedicated IP addresses usage is carried out in the Ticket System. |

- 2.17. 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;
 - при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 100 Мбит/сек;
 - Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить возможность использования данных сервисов, уведомив Заказчика не менее чем за 7 дней.
- 2.17. For the purpose of preventing distributed denial of service (DDoS):
- total bandwidth for UDP traffic on ports 0, 16, 19, 53, 123, 1900 is limited to 500 Mbps;
 - If the Customer exceeds the threshold of 150 thousand packets per second, the Contractor is entitled to limit the bandwidth to 100 Mbps;
 - The Contractor has the right to limit the bandwidth of services that can be used for the UDP amplification class attacks or to limit the possibility of using these services by notifying the Customer at least 7 days in advance.
- 2.18. Заказчик может в любой момент изменить Квоты любого Проекта созданного в рамках домена Заказчика.
- 2.18. At any time, the Customer can change Quotas of any Project created within the Customer's domain.
- 2.19. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Внешнюю панель управления проектом, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.19. The Customer independently operates the Virtual Machines by remotely accessing them via public communication networks or through the External Project Management Panel, installing and configuring the necessary software on the Virtual Machines on a standalone basis.
- 3. ОПЛАТА УСЛУГИ**
- 3. SERVICE PAYMENT**
- 3.1. Тарифицируется максимальное значение Квоты Проекта за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.1. The maximum value of the Project Quota is charged for the last hour before the next writing off the funds.
- 3.2. Тарифицируется выделенная в Проект Квота ресурсов вне зависимости от характера использования данной квоты.
- 3.2. The Resource Quota allocated to the Project is charged whatever nature of its usage might be.
- 3.3. Оплата производится по факту резервирования ресурсов Исполнителем путем списания денежных средств с Баланса услуги 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком параметров Услуги.
- 3.3. The payment is made by the Contractor upon reservation of resources by debiting funds from the Service Balance once per hour. The amount of charge for each hour may change if the Customer changes the Service parameters.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги в Тикет-системе.

4.2. При Балансе услуги равном нулю в течение 10 (десяти) календарных дней, Исполнитель вправе удалить все Виртуальные машины, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках Услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

4.3. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса услуги до истечения 10 (десяти) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги. При пополнении Баланса услуги в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса услуги.

4.4. Задолженность по оплате ресурсов для Проектов, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости базового диска, быстрого диска, хранения пользовательских образов, плавающих IP-адресов и подсетей из 5 IP адресов Проекта за время, в течение которого Проект был отключен.

4.5. В случае отказа Заказчика от Услуги Заказчик вправе перечислить средства с Баланса услуги на Лицевой счет Заказчика.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. When the Balance for service reaches zero or the amount which is not enough to make a further payment for the resources used, the access to the Service is disabled automatically. The Contractor sends a notification about suspension of the Service to the Customer in the Ticket System.

4.2. If the Service Balance is equal to zero during 10 (ten) calendar days, the Contractor has a right to delete all Virtual Machines, as well as any other objects belonging to the Customer, created as part of the Service and stored using the Contractor's equipment. The mentioned term can be prolonged on the basis of the mutual consent of the Parties.

4.3. The Customer can continue to use the Service in case of refilling the Balance for service within 7 (seven) calendar days after suspension of the Service. When replenishing the Service Balance within the specified period, if there is a debt to pay for the Services in the amount of previously used resources, the amount of debt will be debited at the time of replenishment of the Service Balance.

4.4. The debt in payment for the Project resources suspended because of the failure to pay is formed as the sum of the costs of Basic Disk, High-Speed Disk, custom image storage, floating IP addresses and other subnets out of 5 Project addresses for the time during which the Project was disconnected.

4.5. In case of the Customer's refusal to use the Service, the Customer is eligible to transfer amounts from the Service Balance to the Customer's Personal Account.

5. INFORMATION PROTECTION REQUIREMENTS

5.1. The Customer is obliged to prevent situations of unauthorized access to the software used and not to allow the use of

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 имен (DNS) с намеренно искаженными 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)

the Customer's resources or the resources provided by the Contractor in order to prevent attempts of unauthorized access to other Internet resources, in particular, the Customer shall not allow the following situations on the Customer's Virtual Machines:

- E-mails on behalf of the addresses that do not belong to the Customer's network (domain) are being sent from the Virtual Machine;
- Virtual Machine software is using default passwords;
- Packages with an invalid source address (IP source address) are coming from the Virtual Machine;
- Domain Name Service (DNS) packages with intentionally distorted data are coming from the Virtual Machine;
- there is malicious software on the Virtual Machine;
- programs specially designed for unauthorized access to information are present and/or active on the Virtual Machine.

The Contractor is entitled to provide automatic traffic filtering in order to block sending of the traffic with fake (not assigned to the Virtual Machine) IP and MAC addresses.

6. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

Таблица № 1

Table No.1

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) /	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24x7x365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)	
% (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of efficiency per month	99.98 %

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6.1. Компенсируется 0.5% стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги до 100% стоимости Услуги.</p> | <p>6.1. 10.5% of the cost of the Customer Services for every 30 minutes of the Service compensated unavailability is compensated up to 100% of the Service cost.</p> |
| <p>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.</p> | <p>6.2. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.</p> |
| <p>6.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс услуги в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей № 1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Средства с Бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс услуги.</p> | <p>6.3. The Compensation is defined as amounts transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance for service in case of unavailability of the Service, in accordance with Table No.1. The transfer to be made within the first 7 (seven) working days of the month following the month in which the Service was unavailable, if there is a message sent via the Ticket System, about the ineffective time and the requirement for compensation. Amounts from the Customer's Bonus Balance can only be used for the Service payment. The Compensation to be carried out solely by transferring amounts to the Bonus Balance for service.</p> |
| <p>6.4. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс услуги (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.</p> | <p>6.4. When calculating the compensation, the monetary funds accrued earlier to the Service Bonus balance by the Contractor (as part of promotions or for violation of the terms and conditions for using certain services), written off by the Contractor from the Customer's Bonus balance as payment for the Services.</p> |
| <p>6.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может</p> | <p>6.5. If the Contractor has his own data on the downtime start, indicating a earlier start time of the downtime than the time the message was sent via the Ticket System by the Customer, he can use this data. Disputes on downtime are resolved through</p> |

использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.

negotiations between the Parties in the Ticket System.

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.6. Рабочим временем считается время с 8 до 23 часов по рабочим дням, с 11 до 22 часов в выходные и праздничные дни. Остальное время считается нерабочим. | 6.6. Working time is considered from 8 to 23 on weekdays, from 11 to 22 on weekends and holidays. The remaining hours are considered non-working. |
| 6.7. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается. | 6.7. In the absence of message sent via the Ticket System and the Contractor's own data on downtime start, the Service is considered available, and compensation is not paid. |
| 6.8. Учет ведется отдельно для каждой Виртуальной машины. Точность учёта простоя составляет не менее 1 минуты. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя. | 6.8. Recording is made separately for each Virtual Machine. The accuracy of downtime recording is not less than 1 minute. If downtime occurs at midnight between the end and the beginning of the month, then the downtime fully applies to the month in which most of the downtime occurred. |
| 6.9. 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. | 6.9. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer. |
| 6.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически. | 6.10. Recording of Service unavailability and the compensation calculation is carried out automatically. |