

## Виртуальное приватное облако Соглашение об уровне услуг

### Термины и сокращения

**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://support.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

**Тикет-система** — система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём 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.

**Лицевой счет Заказчика** — 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.

**Баланс услуги** — запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком относительно услуги "Виртуальное приватное облако". Баланс услуги увеличивается на сумму средств, перечисленных Заказчиком с Лицевого счета Заказчика в счет предоплаты услуг предоставления вычислительных ресурсов, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг.

**Бонусный баланс услуги** — запись, отражающая взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком относительно услуги "Виртуальное приватное облако". Бонусный баланс пополняется Исполнителем в рамках рекламных акций и зачисления компенсации за нарушение уровня услуг. Бонусный баланс уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг. При наличии средств на бонусном балансе и облачном балансе списания производятся сначала с бонусного баланса, а потом с баланса услуги. Средства с бонусного баланса возврату и/или переводу на Лицевой счёт не подлежат.

**Виртуальная машина** — виртуализированный сервер, созданный на технической площадке Исполнителя и предоставляющая 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.

**ПО** — программное обеспечение.

**IP-адрес** — адрес узла в сети Интернет.

**Трафик** — объем информации передаваемой по сети.

**Домен** — совокупность **пользователей и проектов**, определенная в рамках одной учетной записи.

**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. Виды ресурсов, предоставляемых в рамках услуги :

- Процессорные ядра, штук;
- Оперативная память, Гигабайт;
- Базовый диск, Гигабайт;
- Быстрый диск, Гигабайт;
- Хранение пользовательских образов, Гигабайт;
- Плавающий IP-адрес, штук;
- Подсеть из 5 адресов, штук;
- Лицензия Microsoft Windows Server Standard Edition 2012 R2, штук;

**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.

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

**Внешняя панель управления проектом** — отдельная панель управления проектом, предоставляемая в рамках услуги.

Третья лица могут получать доступ к внешней панели управления по инициативе заказчика без заведения отдельной учетной записи в панели управления <https://support.selectel.ru/>.

**Управляющая прослойка (control-plane)** — совокупность панели управления учетной записью заказчика, API и внешних панелей управления проектами, созданных в рамках учетной записи заказчика.

**Услуга** — “Виртуальное приватное облако”.

**Соглашение об уровне услуг** — настоящее соглашение, регламентирующее порядок оказания услуги “Виртуальное приватное облако”. Соглашение является неотъемлемой частью Договора.

**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 “Виртуальное приватное облако”.

## 1. Описание услуги

- 1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по организации виртуального приватного облака, предоставляя в распоряжение Заказчика часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на площадке Исполнителя.
- 1.2. Оплата производится по факту резервирования ресурсов Исполнителем путем списания денежных средств с баланса Заказчика 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком параметров Услуги, в соответствии с п.3.2.2. Услуга предоставляется при положительном балансе Заказчика.
- 1.3. Заказчик обязуется оплачивать услуги на условиях указанных в Договоре и настоящем Соглашении.

## 2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика. Для заказа услуги необходимо пополнить баланс виртуального приватного облака на минимальную сумму, указанную в Панели управления.
- 2.2. После заказа услуги Заказчик создает проект, пользуясь инструментами панели управления, и указывает квоты для требуемых ресурсов.
- 2.3. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на балансе виртуального приватного облака Заказчика для начала предоставления услуги и выполнении условий п. 2.2 Соглашения.

## 3. Особенности оказания услуги

### 3.1. Порядок оказания услуги:

- 3.1.1. Заказчик может осуществлять работу с проектом непосредственно из панели управления, либо предоставить третьим лицам ссылку на внешнюю панель управления проектом.
- 3.1.2. Для доступа к проекту посредством внешней панели управления проектом требуется предварительно создать пользователя и задать для него пароль пользуясь средствами панели управления.
- 3.1.3. Осуществив вход посредством внешней панели управления проектом Заказчик или уполномоченное заказчиком лицо создает виртуальные машины, виртуальные диски и виртуальные сети в рамках указанных заказчиком квот.
- 3.1.4. Заказчик может создавать второй и последующие проекты в рамках ограничений на максимальное количество проектов, установленных Исполнителем.
- 3.1.5. Тарифицируется выделенная в проект квота ресурсов вне зависимости от характера использования данной квоты. Заказчик или уполномоченные заказчиком лица самостоятельно выбирают конфигурацию виртуальных машин, виртуальных дисков и виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.
- 3.1.6. Неиспользуемая квота, назначенная на проект, тарифицируется в общем порядке.
- 3.1.7. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках домена, а также по количеству проектов.
- 3.1.8. 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.
- 3.1.9. Полоса пропускания для каждой виртуальной машины ограничена 1000 Мбит/с.
- 3.1.10. Доступ в интернет для виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:
  - Плавающих IP-адресов;
  - Публичных подсетей из 5 или более адресов;
  - Плавающие IP-адреса и публичные подсети автоматически создаются Исполнителем в проекте Заказчика после заказа нужного количества соответствующего ресурса.При этом Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP-адрес на одно вычислительное ядро. Данное условие должно учитываться Заказчиком при установке и/или изменению квоты. Исполнитель вправе принудительно уменьшить квоту на IP-адреса в случае, если указанное условие не соблюдается Заказчиком или разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих ip-

адресов на одно вычислительное ядро. Согласование и получение одобрения Исполнителя на использование выделенных IP-адресов (более чем один IP-адрес на одно вычислительное ядро) осуществляется посредством тикет-системы.

- 3.1.11. 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.
- 3.1.12. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 100 Мбит/сек.
- 3.1.13. 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 Заказчика не менее чем за 7 дней.

### **3.2. Порядок пользования услугой**

- 3.2.1. Заказчик может в любой момент изменить квоты любого проекта созданного в рамках домена Заказчика.
- 3.2.2. Тарифицируется максимальное значение квоты проекта за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.2.3. Заказчик или уполномоченное заказчиком лицо может в любой момент создавать или удалять в проекте виртуальные машины, диски, сети, а также любые другие допустимые объекты в рамках заданных Заказчиком квот при помощи панели управления проектом.
- 3.2.4. 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.

### **3.3. Окончание предоставления услуги**

- 3.3.1. При достижении нулевого баланса виртуального приватного облака отключение услуг происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении услуг через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 3.3.2. При балансе виртуального приватного облака 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.
- 3.3.3. Заказчик может продолжить использование услуг, при условии пополнения баланса виртуального приватного облака в течение 10 (десяти) календарных дней с момента отключения услуг. 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. 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.
- 3.3.5. В случае отказа Заказчиком от услуг, Заказчик вправе перечислить средства с баланса виртуального приватного облака (баланс услуги) на Лицевой счет Заказчика. в данном случае возвращаются все неиспользованные денежные средства.

## **4. Требования по защите информации**

- 4.1. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в виртуальных машинах ПО, 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 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;
- 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 прервать выполнение виртуальных машин, 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 обычаем 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 вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными виртуальной машине) IP и MAC-адресами.
- 4.8. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 4.9. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п.6.7 Договора, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 4.10. Заказчик несет полную ответственность за соответствие информационного содержимого своей виртуальной машины (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 4.11. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

## 5. Гарантии и компенсации

|  |  |
|--|--|
| <b>Доступность*</b>                            | 24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году |
| <b>% (процент) работоспособности за месяц*</b> | 99,98 %  |

5.1. Таблица №1. Недоступность виртуальных машин заказчика вследствие сбоев инфраструктуры в зоне ответственности Исполнителя

| <b>Доступность услуги</b> | <b>Суммарное время недоступности услуги (даунтайма)</b> | <b>Компенсация со стороны Исполнителя в пользу Заказчика</b>  |
|---------------------------|---|---|
| От 100% до 99.98%         | до 8 минут 38 секунд в месяц                            | Не компенсируется   |
| от 99.98%                 | от 8 минут 38 секунд в месяц                            | 0.5% списаний с баланса виртуального частного облака Заказчика за каждые 30 минут компенсируемого даунтайма вплоть до 100% списаний |

5.2. Недоступность услуги (даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

### **Компенсируемый даунтайм**

Недоступность виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время даунтайма вследствие сбоя виртуальной машины. к ним относятся: процессорные ядра, оперативная память, базовый диск, быстрый диск, используемые пострадавшей виртуальной машиной.

### **Некомпенсируемый даунтайм**

Недоступность управляющей прослойки (полная невозможность выполнения каких-либо действий с проектами через панель управления учетной записью заказчика, а также с помощью внешних панелей управления про, полная невозможность выполнения операций через API)

- 5.3. 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 течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии тикета о недоступности услуги (даунтайме) и требования об осуществлении компенсации. Средства с бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем возврата денежных средств на бонусный баланс.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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. 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. 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 1 минуты. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма. При учёте даунтайма в рабочее время используется ограничение для рабочего времени, при учёте даунтайма во вне рабочее время учитывается сумма времени даунтайма в рабочее и нерабочее время.
- 5.6. Не подлежит компенсации даунтайм, определенный п. 5.1 как некомпенсируемый, а также время недоступности услуги, связанное с проведением профилактических работ. Максимальная длительность отключения на профилактические работы для каждой виртуальной машины во время профилактических работ составляет не более

- 5 часов в квартал. Уведомление о проведении профилактических работ направляется посредством тикет-системы или электронной почты не позднее 3 (трех) календарный дней до предполагаемой даты проведения работ.
- 5.7. Не подлежат компенсации сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Исполнителя, а также вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.
  - 5.8. Учет недоступности услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.