

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЛАЧНЫХ СЕРВЕРОВ В УЗБЕКИСТАНЕ¹

Версия от 2 марта 2023 г.,
вступает в силу с 17 марта 2023 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 Ресурсов, к которой может иметь доступ Пользователь.

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

Ресурсы	Единица измерения
Процессорные ядра	Штуки
Оперативная память	Гигабайт
Базовый диск	Гигабайт
Быстрый диск	Гигабайт
Универсальный диск	Гигабайт
Локальный диск	Гигабайт
Хранение пользовательских образов	Гигабайт
Плавающий IP-адрес	Штуки
Публичная подсеть IP-адресов	Штуки
Входящий и исходящий трафик	Гигабайт
Балансировщики нагрузки	Штуки

¹ в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД в зависимости от заказа указываются услуга
Облачные серверы Узб/Cloud servers Uzb

Бэкап	Гигабайт
Кластер Kubernetes	Штуки
Процессорные ядра для Базы данных	Штуки
Оперативная память для Базы данных	Гигабайт
Локальный диск для Базы данных	Гигабайт
Хранение резервных копий Базы данных	Гигабайт

Бэкап – это Ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных Базового, Быстрого и Универсального диска по заданному Заказчиком расписанию.

Кластер Kubernetes – это Ресурс, состоящий из нескольких Мастер-нод и осуществляющий управление платформой Kubernetes.

Мастер-ноды – компонент, состоящий из Виртуальных машин, который управляет Кластером Kubernetes. Администрирование компонента находится в зоне ответственности Исполнителя.

Кластер базы данных — объект, создаваемый Заказчиком, состоящий из одной или нескольких Виртуальных машин, с установленной Базой данных, между которыми настроена репликация.

База данных - совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных.

Лимит учетной записи, Лимит аккаунта — лимит Ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одной Учетной записи.

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

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.

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

API – программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по организации хостинга виртуальной инфраструктуры, предоставляя в распоряжение Заказчика часть ресурсов инфраструктуры партнера Исполнителя ИП ООО "SERVERCORE CIS", размещаемой на территории Республики Узбекистан (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. После заказа Услуги Заказчик создает Проект, пользуясь инструментами Панели управления учетной записью Заказчика, и, при необходимости, корректирует Квоты для требуемых Ресурсов.
- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента создания Ресурса внутри Проекта при наличии достаточного количества средств на Лицевом счете для начала предоставления Услуги и выполнения условий п. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Заказчик создает Ресурсы в рамках указанных Заказчиком Квот во Внешней панели управления проектом.
- 2.6. Заказчик может создавать второй и последующие Проекты в рамках ограничений на максимальное количество Проектов, установленных Исполнителем.
- 2.7. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.
- 2.8. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из Ресурсов в рамках Учетной записи, а также по количеству Проектов.
- 2.9. 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. Тарификации подлежит входящий и исходящий трафик в Интернет, а также входящий и исходящий трафик.
- 2.11. Полоса пропускания внешнего канала в сеть Интернет и сеть TAS-IX для каждой Виртуальной машины ограничивается в 100 Мбит/с суммарно.
- 2.12. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:
 - Плавающих IP-адресов;
 - Публичных подсетей из 5 или более адресов.
- 2.13. Расширение Лимита Учетной записи на подсети IP-адресов происходит из расчета один IP-адрес на одно Процессорное ядро.
- 2.14. Лимит Учетной записи устанавливается Исполнителем автоматически и может быть изменен по запросу при наличии технической возможности.

- 2.15. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить Лимит учетной записи и/или Квоту на IP-адреса. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину.
- 2.16. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в соответствии с Соглашением.
- 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 1 Мбит/с;
 - при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 1 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.
- 2.18. Заказчик может в любой момент изменить Квоты любого Проекта созданного в рамках домена Заказчика.
- 2.19. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования, через Внешнюю панель управления проектом или Панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.20. Заказчик вправе задать расписание Бэкапа с доступной частотой создания Бэкапа. Заказчик вправе задать несколько расписаний Бэкапа.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Конечная стоимость Услуги рассчитывается из данных о фактически потребленных Ресурсах. Тарифы на Ресурсы установлены за определенную Исполнителем минимальную единицу объема потребляемого Ресурса.
- 3.2. Оплате подлежит фактическое потребление Ресурсов Проекта за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.3. Оплата производится по факту использования Ресурсов Исполнителем путем списания денежных средств с Лицевого счета 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком параметров Услуги.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги по электронной почте.
- 4.2. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, в течение 14 (четырнадцати) 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 Заказчика до истечения 10 (десяти) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги. При пополнении Баланса Заказчика в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных Ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса Заказчика.

4.4. Задолженность по оплате Ресурсов для Проектов, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости всех Ресурсов Проекта за время, в течение которого Проект был отключен.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

5.1. 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 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)

6.1. Для Ресурсов, если не указано иное:

6.1.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя компенсируется согласно Ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя Виртуальной машины. к ним относятся: Процессорные ядра, Оперативная память, Базовый диск, Быстрый диск, Локальный диск и Универсальный диск, используемые пострадавшей Виртуальной машиной.	Недоступность Управляющей прослойки.

В случае недоступности Балансировщика нагрузки (потеря работоспособности Балансировщика нагрузки) по вине Исполнителя, когда все Виртуальные машины, подключенные к Балансировщику нагрузки находятся в работоспособном состоянии (статус Online) и готовы обрабатывать поступающие к ним запросы, компенсируется только стоимость Балансировщика нагрузки. Не компенсируется виртуальная инфраструктура (Ресурсы), находящаяся за Балансировщиком нагрузки.

Таблица № 2

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

6.1.2. Компенсируется 0.5% стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги до 100% стоимости Услуги.

6.2. Для Кластера Kubernetes:

6.2.1. Таблица № 1

Kubernetes nodes - виртуальный узел, является объектом управления Виртуальными машинами на платформе Kubernetes, находящимся в зоне ответственности Заказчика.

Kubernetes pods - базовая единица, является объектом управления контейнерами на платформе Kubernetes, находящаяся в зоне ответственности Заказчика.

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность Мастер-нод из сети Интернет и изнутри Кластера Kubernetes в течение 5 минутного интервала	- Недоступность Управляющей прослойки; - Недоступность Мастер-нод по причине индивидуальной конфигурации правил маршрутизации, примененных Заказчиком; - Недоступность вследствие установки стороннего приложения или иного сервиса внутри Кластера Kubernetes; - Недоступность Кластера Kubernetes при проведении обновления или изменения его конфигураций; - Недоступность Kubernetes nodes и Kubernetes pods работающих в составе Кластера Kubernetes.

Таблица № 2

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

6.2.2. Компенсируется 0.5% стоимости Кластера Kubernetes за каждые 30 минут компенсируемой недоступности до 100% стоимости.

6.2.3. Остальные Ресурсы, используемые для функционирования Кластера Kubernetes, компенсируются согласно их уровню оказания услуг.

6.3. Для Кластера базы данных (состоящего из нескольких Виртуальных машин):

6.3.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность Кластера базы данных на операции чтение и/или запись вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.	- Недоступность Управляющей прослойки; - Недоступность Кластера базы данных для операции записи в случае заполнения полного объема дискового пространства Виртуальной машины. - Недоступность кластера Базы данных для операций записи и чтение в случае восстановления данных из резервной копии, проведения Пользователем операции масштабирования и обновления.

Таблица № 2

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц для операций записи в Базу данных	99,95 %
% (процент) работоспособности за месяц для операций чтение из Базы данных	99,99 %

6.3.2. Компенсируется 0.5% стоимости Кластера базы данных за каждые 30 минут компенсируемой недоступности. Общая компенсация не может превышать 30% стоимости за месяц.

6.4. Для Бэкапов:

6.4.1. Таблица № 1

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей всех данных Бэкапа или их части по вине Исполнителя.	Недоступность Управляющей прослойки.

- 6.4.2. Для получения компенсации Заказчик обязан предоставить Исполнителю в Тикет-системе подтверждение некорректности восстановленной копии или невозможности восстановления копии.
- 6.4.3. Компенсируется 100% стоимости неработоспособного Бэкапа.
- 6.5. Если не указано иное, недоступность Услуги и Ресурсов (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 6.6. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс 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.
- 6.7. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс(в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.
- 6.8. 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 использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 6.9. 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.
- 6.10. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 6.11. Учет ведется отдельно для каждой Виртуальной машины, Кластера Kubernetes, Функции, Кластера базы данных, Бэкапа. 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.
- 6.12. 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.
- 6.13. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.