

## Описание Продукта «Виртуальный ЦОД»

### 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. Оператор связи – Акционерное Общество «ЭР-Телеком Холдинг», 614990, Пермь г., ул. Шоссе Космонавтов, д.111, корп. 43.
- 1.2. Абонент – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое имеет право на использование Продуктов в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и настоящей Оферты.
- 1.3. Продукт – Оказываемая Оператором связи Абоненту услуга или предоставляемое Оператором связи Абоненту право использования (простая неисключительная лицензия) программного обеспечения.
- 1.4. Лицевой счет – личный счет Абонента в системе Оператора связи, на котором осуществляются операции по начислению и списанию денежных средств за предоставление Продуктов.
- 1.5. Личный кабинет - портал, размещенный в сети Интернет по адресу <https://b2b.domru.ru>, в котором Абонент осуществляет управление Продуктами.
- 1.6. Услуги - услуги предоставления вычислительных ресурсов, «DNS-Хостинг», «Облачное хранилище», услуги по заказу SSL-сертификатов и другие услуги, содержащиеся в Описании.
- 1.7. Отчетный период – календарный месяц
- 1.8. Панель управления – портал, размещенный в сети Интернет по адресу <https://vdc.b2b.domru.ru>, в котором Абонент управляет Услугами.
- 1.9. Регистрация – действие Оператора связи, направленное на создание Аккаунта Абонента, осуществляемое в порядке и для целей, предусмотренных соответствующей Услугой.
- 1.10. Аккаунт – информационный ресурс, являющийся совокупностью данных в Панели управления с уникальным идентификатором, с помощью которого группируются объекты Услуги для их совместного отображения и использования.
- 1.11. Авторизованный пользователь – пользователь, зарегистрированный Абонентом в Панели управления и авторизовавшийся в ней как минимум один раз.
- 1.12. Активация Продукта – осуществление Оператором связи или Абонентом действий, подтверждающих момент начала предоставления Продукта.

### 2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Оператор связи предоставляет Абоненту Услуги, предусмотренные приложением, а Абонент в свою очередь обязуется принять эти Услуги и оплатить их.
- 2.2. Перечень услуг и их характеристики определяются Тарифами на услуги. Тарифы на услуги публикуются на web-сайте Оператора связи (<https://b2b.domru.ru>) и являются неотъемлемой частью настоящего Описания.
- 2.3. Условия оказания Услуг, а также дополнительные права и обязанности сторон определяются приложением об уровне обслуживания (SLA), также опубликованном на web-сайте Оператора связи (<https://b2b.domru.ru>).
- 2.4. Стороны признают юридическую силу текстов уведомлений и сообщений, направленных Оператором связи Абоненту на указанные Абонентом контактные адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к уведомлениям и сообщениям, оформленным в простой письменной форме, направленным на почтовый и (или) юридический адрес Абонента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. Оператор связи обязуется:
  - 3.1.1. произвести Регистрацию Абонента в Панели управления.
  - 3.1.2. Оказывать услуги в соответствии с Описанием.
  - 3.1.3. Вести учёт потребления Абонентом Услуг с помощью собственных программных средств.
  - 3.1.4. Обеспечивать конфиденциальность полученной от Абонента и направленной в адрес Абонента информации, а также содержания текстов, полученных от Абонента по электронной почте, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
  - 3.1.5. Информировать Абонента обо всех изменениях и дополнениях условий предоставления Услуг, путём публикации соответствующей информации на web-сайте Оператора связи (<https://b2b.domru.ru>), и (или) по электронной почте путём направления письма на контактный адрес электронной почты Абонента, и (или) по телефону, не позднее чем за 10 (десять) дней до начала их действия. Датой вступления в силу указанных изменений и дополнений, а также приложений, является дата, указанная в соответствующем приложении.
- 3.2. Оператор связи вправе:
  - 3.2.1. Вносить любые изменения, направленные на улучшение потребительских качеств Услуг, при условии, что объем доступных Абоненту функций не будет уменьшен при использовании Услугами.
  - 3.2.2. Привлекать к выполнению своих обязательств третьих лиц без увеличения стоимости Услуг, оставаясь полностью ответственным за действия привлеченных лиц.
- 3.3. Абонент обязуется:
  - 3.3.1. Принять и оплатить Услуги, предоставляемые Оператором связи.
  - 3.3.2. Поддерживать в целях надлежащего предоставления Услуг положительный баланс Лицевого счёта.

3.3.3. Не реже одного раза в 7 (семь) календарных дней знакомиться с информацией, связанной с предоставлением Услуг Абоненту, публикуемой на web-сайте Оператора связи (<https://b2b.domru.ru>) в порядке, установленном настоящим приложением.

3.3.4. При изменении реквизитов, местонахождения, электронного адреса e-mail или номера телефона Абонента не позднее семи рабочих дней с момента таких изменений Абонент обязан уведомить об этом Оператора связи.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

4.1. Независимо от наличия или отсутствия договора на предоставление услуг связи между Абонентом и Оператором связи, Абоненту выделяется новый Лицевой счет в рамках предоставления Услуг.

4.2. Выплата вознаграждения

4.2.1 Выплата вознаграждения за предоставление Услуг производится по усмотрению Абонента денежными средствами на Лицевом счете, либо по выставленному Оператором связи Абоненту счету за предоставление Услуг.

4.2.2. Выплата вознаграждения производится в течение 10 (десяти) календарных дней со дня выставления счета по усмотрению Абонента наличными денежными средствами с соблюдением требований действующего законодательства либо безналичными денежными средствами на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, на расчётный счёт Оператора связи, указанный в настоящем приложении.

4.2.3. Платежные поручения, которыми может производить оплату Услуг Абонент, должны содержать номер счета и дату счета. При несоответствии платежных документов указанным требованиям поступившие Оператору связи денежные средства не засчитываются в счет оплаты Услуг Оператора связи и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Абонентом платежных документов, либо уточнения Абонентом назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Абонентом официальным письмом в адрес Оператора связи с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера и даты счета, по которому произведен соответствующий платеж.

4.3. Услуги оплачиваются путём внесения денежных средств на Лицевой счёт Абонента. Платёжное поручение должно исходить от Абонента и содержать его идентификационные сведения. При отсутствии указанной информации Оператор связи вправе не производить зачисление средств и приостановить оказание Услуг до момента надлежащего оформления платёжного поручения Абонентом. Расходы по оплате банковской комиссии за перечисление денежных средств возлагаются на Абонента. При осуществлении платежа за Абонента третьим лицом, Оператор связи вправе приостановить зачисление денежных средств и запросить подтверждение Абонента на производимый платёж, либо отказать в приёме соответствующего платежа. Услуги оплачиваются авансом за любое количество месяцев предположительного пользования Услугами в целях положительного баланса Лицевого счёта Абонента.

4.4. Услуги предоставляются только при наличии положительного баланса на Лицевом счёте Абонента. До последнего числа месяца, предшествующего Отчетному периоду, Абонент обеспечивает наличие необходимой суммы денежных средств на Лицевом счете для пользования Услугами согласно тарифам на Услуги. Оператор связи вправе незамедлительно прекратить предоставление Услуг в случае возникновения отрицательного баланса на Лицевом счёте Абонента.

4.5. Основанием для выставления счёта Абоненту и списания денежных средств с Лицевого счёта Абонента являются данные об объёме Услуг. Объём услуг рассчитывается в порядке, предусмотренном п. 3.1.3. настоящего Описания.

#### **5. УСЛОВИЯ АКТИВАЦИИ УСЛУГ**

5.1. Активация Услуг производится по усмотрению Абонента при достаточном количестве денежных средств на Лицевом счете, либо после выплаты вознаграждения за предоставление Программы Оператору связи в полном объеме. В остальных случаях Оператор связи производит Активацию Программы по своему усмотрению.

5.2. С момента образования нулевого баланса на Лицевом счёте Абонента учётная запись Абонента сохраняется в течение 14 (четырнадцати) дней, по истечении этого срока вся информация Абонента автоматически уничтожается. При этом последние 5 (пять) дней этого срока являются резервными, и Оператор связи не несёт ответственности за преждевременное удаление информации Абонента. При этом сохранение учётной записи Абонента не означает сохранения данных и информации, загруженной Абонентом на сервер Оператора связи.

5.3. Единственным достаточным условием для активации всех имеющихся в Личном кабинете Продуктов является достаточное количество денежных средств на Лицевом счете Абонента.

5.4. Не активированные Абонентом Продукты автоматически удаляются из Личного кабинета через 3 (три) месяца с момента их заказа. Абонент может самостоятельно активировать Продукты в Личном кабинете, либо удалить их.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Оператор связи ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за прямые и косвенные убытки Абонента. В понятие косвенные убытки включается, но этим не ограничивается, потеря дохода, прибыли, предполагаемой экономии, деловой активности и репутации.

6.2. Абонент освобождает Оператора связи от ответственности по искам третьих лиц, подписавших с Абонентом договоры на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Абонентом с помощью Услуг по настоящему приложению.

6.3. Оператором связи рассматриваются только те претензии и заявления Абонента, которые составлены в письменном виде и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.4. В случае недостижения согласия между Сторонами спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения филиала Оператора связи.

6.5. В рамках разрешения споров между Сторонами Оператор связи вправе при определении вины Абонента в результате его неправомерных действий при пользовании Услугами привлекать независимые экспертные организации. В случае установления вины Абонента последний обязуется возместить затраты, произведённые Оператором связи на проведение экспертизы.

## **7. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ**

7.1. Абонент вправе в любое время отказаться от Услуг путем нажатия кнопки «отменить» в свойствах соответствующей подписки в Личном кабинете.

7.2. Денежные средства, зачисленные на Лицевой счёт Абонента в рамках специальных акций и бонусных программ, возврату не подлежат и могут быть использованы только на оплату Услуг по настоящему Описанию.

7.3. Оператор связи вправе приостановить оказание Услуг без предварительного уведомления Абонента и/или потребовать предоставления копии паспорта и сведений о месте регистрации Абонента по месту жительства, иных документов, подтверждающих личность, в следующих случаях.

7.3.1. Если способ использования Абонентом Услуг по настоящему приложению может нанести ущерб и убытки Оператору связи и/или вызвать сбой в работе технического и программного оборудования Оператора связи или третьих лиц.

7.3.2. Воспроизведение Абонентом, передача, публикация, распространение любым иным способом, полученного в результате использования Услуг, программного обеспечения, полностью либо частично защищённых авторскими или иными правами, без письменного разрешения Оператора связи.

7.3.3. Отправка Абонентом, передача, публикация, распространение любым иным способом информации или программного обеспечения, содержащих в себе вирусы или другие вредоносные компоненты, компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию.

7.3.4. Рассылка Абонентом рекламной информации («Спам») без согласия со стороны адресата или при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора связи с претензиями в адрес Абонента. Понятие «Спам» определяется исходя из общих принципов делового оборота.

7.3.5. Распространение Абонентом 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 или ущемляет права третьих лиц.

7.3.6. Публикация и/или распространение Абонентом информации или программного обеспечения, содержащего в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним.

7.3.7. Реклама товаров или услуг, а также любых других материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством.

7.3.8. Подмена IP-адреса или адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет.

7.3.9. Осуществление действий, направленных на нарушение нормального функционирования компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащих Абоненту.

7.3.10. Осуществление 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 Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается доступ любым способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

7.3.11. Осуществление 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 объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

7.3.12. Осуществление 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.

7.3.13. В случае если Оператор связи получает предписание государственного органа, обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с положениями законодательства РФ.

7.3.14. При неоднократном обращении третьих лиц о нарушениях со стороны Абонента вплоть до момента устранения Абонентом обстоятельств, послуживших основанием для жалоб третьих лиц.

7.4. Остаток денежных средств с Лицевого счёта Абонента в случаях, указанных в п. 7.3 настоящего приложения, возврату Абоненту не подлежит.

## **8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

8.1. Оператор связи осуществляет Техническую поддержку Абонента в режиме 24\7 (круглосуточно и ежедневно, включая выходные и праздничные дни) по следующим каналам связи:

- Раздел «Поддержка» в Панели управления
- Телефон: 88003339000

8.2. Для осуществления Технической поддержки Оператор связи вправе потребовать от Абонента предоставления информации, касающейся данных учетной записи, технических характеристик оборудования и другую необходимую для оказания Технической поддержки информацию.

8.3. Для осуществления Технической поддержки по вопросам, требующим экспертных решений, Оператор связи вправе привлекать для решения таких вопросов третьих лиц.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Оператор связи вправе раскрывать информацию об Абоненте исключительно в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Описанием.

9.2. При возникновении претензий по информационному содержанию учётной записи и (или) ресурса Абонента, последний даёт согласие на раскрытие Оператором связи конфиденциальной информации третьему лицу (экспертной организации) в целях урегулирования спора.

9.3. Оператор связи вправе вносить изменения в условия настоящего Описания, тарифы на Услуги, Описание услуг и правила взаимодействия со службой технической поддержки в одностороннем порядке с уведомлением об этом Абонента путем размещения соответствующей информации на сайте [domru.ru](http://domru.ru) и/или в других формах по усмотрению Оператора связи не менее, чем за 10 (Десять) дней. Абонент в этом случае вправе отказаться от использования Услуг. В случае отсутствия письменного уведомления от Абонента в десятидневный срок, изменения считаются принятыми Абонентом. Настоящее Описание является официальным документом Оператора связи.

9.4. По всем вопросам, не нашедшим отражения в настоящем приложении, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. СОГЛАШЕНИЕ

Данное соглашение определяет параметры Услуги. В соглашении фиксируется стоимость, количественные и качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: конфигурация, доступность Услуги, время реакции на обращения Абонента, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность и т. п.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Согласованное время работоспособности (СВР)** – указывает время, в которое услуга должна нормально функционировать. Например: 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

**Согласованное время поддержки (СВП)** – указывает время, в которое услуга поддерживается. Например: 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

**Время реакции** – измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга Оператора связи или от Абонента о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности Услуги Оператором связи. Отсчет времени реакции ведется в пределах Согласованного времени поддержки (СВП).

**Время простоя** — сумма времени простоя за период, за исключением простоев, вызванных следующими причинами.

- Запланированными окнами технического обслуживания.
- Неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Оператора связи.
- Приложениями или компонентами Абонента не подконтрольными или не управляемыми Оператором связи, которые привели к невозможности оказать Услугу.
- Негативной деятельностью Абонента, его работниками, партнерами, покупателями и т. п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (п. 6.6.1-6.6.14).
- Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

**Доступность (%)** – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле:  $((\text{СВР за период} - \text{Время простоя за период}) / \text{СВР}) \times 100\%$ .

Например, при суммарном простое 3 часа в месяц процент доступности =  $((30 \times 24 \times 60 - 3 \times 60) / (30 \times 24 \times 60)) \times 100\% = 99,58\%$ .

## 3. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Целевые параметры уровня обслуживания		
Параметр	Характеристика	
Согласованное время работоспособности Услуги (СВР)	24 x 7	
Согласованное время поддержки Услуги (СВП)	8 x 5*	
3.2. Целевые параметры доступности услуги		
Функциональность	Параметр	Целевое значение
Дисковая подсистема	Latency (ms)	40
	IOPS	Число операций ввода-вывода на один гигабайт выделенного дискового пространства: <ul style="list-style-type: none"> <li>• HDD-SATA-хранилища — 0,1 IOPS;</li> <li>• SSD-SAS-хранилища — 30 IOPS;</li> </ul> для блоков чтения-записи в 32 килобайта.
3.3. Доступность Услуги		
Окна технического обслуживания		
Плановые	Первая и третья пятницы каждого месяца с 06:00 до 08:00 по московскому часовому поясу	
Срочные	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа	
3.4. Доступность		
Сеть (%)	99,9%	
Виртуальная инфраструктура (%)	99,9%	
<i>В случае непредставления Абонентом своевременно информации, необходимой для выполнения запроса, или в случае отсутствия представителей Абонента (невозможности связаться с каждым из них) при необходимости их участия в выполнении запроса, допускается отклонение от целевых параметров уровня сервиса.</i>		

В случае превышения числа IOPS, допускается отклонение от целевого параметра (Latency), что не является нарушением доступности Услуги.

\* Если запрос не является типовым, требует привлечения сотрудника второй линии поддержки и не связан с недоступностью услуги или существенной её деградацией, он обрабатывается в следующее время: Пн.–Пт. с 10:00 до 18:00. При этом, все типовые запросы обрабатываются сотрудниками первой линии поддержки в режиме 24 × 7.

Для решения нетиповых запросов, связанных с недоступностью или существенной деградацией услуги, сотрудники второй линии поддержки привлекаются и во временном интервале, не попадающем под критерий 8 × 5.

#### 4. КОМПЕНСАЦИИ

При невыполнении SLA по доступности виртуальной инфраструктуры по сети Оператор связи предоставляет компенсацию в виде уменьшения платежа за отчетный период (календарный месяц, из расчета - в среднем, 43200 минут в месяц), в котором был зафиксирован простой услуги. За исключением простоев, вызванных следующими причинами:

- Запланированными окнами технического обслуживания.
- Неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Оператора связи.
- Приложениями или компонентами Абонента не подконтрольными или не управляемыми Оператором связи, которые привели к невозможности оказать Услугу.
- Негативной деятельностью Абонента, его работниками, партнерами, покупателями и т. п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и т. п.).
- Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

% доступности виртуальной инфраструктуры по сети в мес.	Примечание	% компенсации от месячного потребления
$99,90 > t \geq 99,72$	недоступность от 43 минут до 121 минут в месяц	5
$99,72 > t \geq 99,45$	недоступность от 122 минут до 238 минут в месяц	10
$99,45 > t \geq 98,90$	недоступность от 239 минут до 475 минут в месяц	25
$98,90 > t \geq 96,71$	недоступность от 476 минут до 1421 минут в месяц	45
$96,71 > t \geq 95,00$	недоступность от 1422 минут до 2160 минут в месяц	70
$95,00 > t$	недоступность свыше 2160 минут в месяц	100