УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

УСЛУГА: ВИРТУАЛЬНЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие условия предоставления отдельных видов услуг («**УСЛОВИЯ**») являются неотъемлемой частью **ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ**. Термины, которые используются, но не определены в настоящих **УСЛОВИЯХ**, имеют значение, присвоенное им в **ДОГОВОРЕ-ОФЕРТЕ**.

1.2. **УСЛУГА** предоставляется в соответствии с условиями, определенными в **ПРИЛОЖЕНИЯХ** к **ДОГОВОРУ**, если иное не определено в настоящих **УСЛОВИЯХ**.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **ДОГОВОР-ОФЕРТА – ДОГОВОР**, расположенный на **ВЕБ-САЙТЕ ПРОВАЙДЕРА** по адресу в сети «Интернет» https://data-pool.ru/info/docs , в котором прописаны все условия оказания услуг **ПРОВАЙДЕРОМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ**.

2.2. **ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР - СЕРВЕР**, работающий на физическом оборудовании **ПРОВАЙДЕРА** с использованием технологий виртуализации и использующий часть ресурсов физического оборудования **ПРОВАЙДЕРА**. Объем доступных ресурсов для **ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА** определяется его конфигурацией в системе управления средой виртуализации **ПРОВАЙДЕРА** и соответствует заказу, оформленном **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**.

2.3. **ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР ФИКСИРОВАННОЙ КОНФИГУРАЦИИ - СЕРВЕР**, работающий на физическом оборудовании **ПРОВАЙДЕРА** с использованием технологий виртуализации и использующий часть ресурсов физического оборудования **ПРОВАЙДЕРА**. Объем доступных ресурсов для **ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА** определяется его конфигурацией в системе управления средой виртуализации **ПРОВАЙДЕРА** и соответствует тарифному плану в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**. Конфигурация **ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА ФИКСИРОВАННОЙ КОНФИГУРАЦИИ** не подлежит изменению в процессе эксплуатации **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**.

2.4. **ВИРТУАЛЬНЫЙ ОБЛАЧНЫЙ РЕСУРС** – объем вычислительных ресурсов, выделенный на физическом оборудовании **ПРОВАЙДЕРА** с использованием технологий виртуализации и предоставленный **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** для создания **ВИРТУАЛЬНЫХ СЕРВЕРОВ** в рамках предоставленного объема вычислительных ресурсов.

2.5. **СРЕДСТВА УПРАВЛЕНИЯ СРЕДОЙ ВИРТУАЛИЗАЦИИ (СУСВ)** – программно-аппаратный комплекс **ПРОВАЙДЕРА**, являющийся частью инфраструктуры **ПРОВАЙДЕРА** и использующийся **ПРОВАДЕРОМ** для управления **УСЛУГОЙ**.

2.6. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ** – часть **СУСВ,** доступная **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** и использующаяся **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** для доступа к средствам управления **ВИРТУАЛЬНЫМ СЕРВЕРОМ** и **ВИРТУАЛЬНЫМ ОБЛАЧНЫМ РУСУРСОМ**.

2.7. **ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ – ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР (СЕРВЕР)**, работающий в среде виртуализации, инфраструктура которого построена с использованием технологий повышенной доступности вычислительных ресурсов, в состав которой входит более трёх физических серверов для размещения **ВИРТУАЛЬНЫХ СЕРВЕРОВ**, объединенных в единый управляемый кластер, позволяющий возобновить работу **ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА** в минимально-возможные для **ПРОВАЙДЕРА** сроки в случае нарушения работы отдельного физического сервера.

2.8. **РАБОЧИЕ ЧАСЫ ПРОВАЙДЕРА** – с понедельника по пятницу, с 8:30 до 17:30 по красноярскому времени.

3. ПРЕДМЕТ

3.1. **ПРОВАЙДЕР** предоставляет доступ **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** к вычислительным мощностям **ПРОВАЙДЕРА** с использованием технологии виртуализации вычислительных ресурсов, на физической инфраструктуре

ПРОВАЙДЕРА (далее – «**УСЛУГА**»). Пользование **УСЛУГОЙ** осуществляется удаленно. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** принимает и оплачивает **УСЛУГУ ПРОВАЙДЕРУ**.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. При заказе **УСЛУГИ** необходимо выбрать доступные характеристики **УСЛУГИ**.

4.2. Оказание **УСЛУГИ** начинается с момента ее подключения **ПРОВАЙДЕРОМ**.

4.3. При выборе и оплате **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ УСЛУГИ** может взиматься дополнительная разовая плата за установку и настройку **УСЛУГИ**, размер которой указан в информации о заказе в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ** и/или на официальном сайте **ПРОВАЙДЕРА**.

4.4. В случае досрочного отказа от **УСЛУГИ** возврат денежных средств осуществляется за полные неиспользованные месяцы с учетом удержания платы за установку и настройку **УСЛУГИ**, если данные работы были указаны при оформлении заказа **УСЛУГИ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**.

4.5. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** предоставляется доступ к **ВИРТУАЛЬНОМУ СЕРВЕРУ, ВИРТУАЛЬНОМУ СЕРВЕРУ ФИКСИРОВАННОЙ КОНФИГУРАЦИИ, ВИРТУАЛЬНОМУ ОБЛАЧНОМУ РЕСУРСУ** в следующие сроки: при условии наличия технической возможности и в **РАБОЧИЕ ЧАСЫ ПРОВАЙДЕРА**, в течение **3 (трёх) часов** с момента заказа **УСЛУГИ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ** учетной записью **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и списания с **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА** авансового платежа.

4.6. В случае отсутствия технической возможности оказания **УСЛУГИ** в соответствии с настоящими **УСЛОВИЯМИ, ПРОВАЙДЕР** обязан уведомить **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** с указанием причин, по которым **УСЛУГА** не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания **УСЛУГИ**.

4.7. Конфигурация **ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА и ВИРТУАЛЬНОГО ОБЛАЧНОГО РЕСУРСА** определяются характеристиками заказа, оформленными **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**. В процессе пользования **УСЛУГОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** может осуществлять изменение характеристик **УСЛУГИ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ** согласно настройкам **ТАРИФНОГО ПЛАНА**, доступных для изменения **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ**. В зависимости от **ТАРИФНОГО ПЛАНА**, доступный для изменения диапазон характеристик может отличаться и быть ограничен техническими возможностями **ПРОВАЙДЕРА**, **ПРОВАЙДЕР** может изменять настройки ограничений **ТАРИФНОГО ПЛАНА** в большую или меньшую сторону по своему усмотрению.

4.8. В зависимости от условий **ТАРИФНОГО ПЛАНА** предоставляемой **УСЛУГИ ПРОВАЙДЕР** может не предоставлять **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** доступ к средствам управления **ВИРТУАЛЬНЫМ СЕРВЕРОМ**. Изменение конфигурации и операции управления выполняются **ПРОВАЙДЕРОМ,** после создания заявки в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**.

4.9. **ПРОВАЙДЕР** вправе ограничить трафик для **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, в случае если **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** использует его в чрезмерно больших количествах, что может принести вред инфраструктуре **ПРОВАЙДЕРА** и/или качеству **УСЛУГИ**. **ПРОВАЙДЕР** уведомляет **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** о таком ограничении через **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** в кратчайшие сроки.

4.10. **ПРОВАЙДЕР** может ограничивать пропускную способность определённых сетевых портов и протоколов, или блокировать их, с целью предотвращения распространения в сети Интернет распределенных сетевых атак отказа от обслуживания (DDoS) или иных видов сетевых угроз.

5. ОПЛАТА УСЛУГИ

5.1. Если иное не установлено настоящими **УСЛОВИЯМИ**, **УСЛУГА** оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных **ДОГОВОРОМ-ОФЕРТОЙ** и **ТАРИФАМИ (ТАРИФНЫМИ ПЛАНАМИ)**.

5.2. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** может выбрать период оплаты **УСЛУГИ** при заказе. **УСЛУГА** будет автоматически продлеваться с выбранным периодом, если такой период доступен для выбора на момент продления. При необходимости, **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** может изменить период оплаты **УСЛУГИ**, а также отключить функцию **АВТОПЛАТЕЖА (автопродления)** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**. Расчетный период для оплаты **УСЛУГИ** устанавливается равным календарному месяцу.

5.3. В случае, если **УСЛУГА** заказывается в период до **15** числа месяца, то стоимость **УСЛУГИ** в текущем расчетном периоде рассчитывается пропорционально количеству дней в неполном месяце пользования **УСЛУГОЙ** с момента начала пользования **УСЛУГОЙ** до последнего дня месяца пользования **УСЛУГОЙ**.

5.4. В случае, если **УСЛУГА** заказывается в период после **15** числа месяца, то плата за оставшиеся дни неполного месяца пользования **УСЛУГОЙ** включается в размер платы за пользование **УСЛУГОЙ** в следующий расчётный период.

5.5. Автопродление **УСЛУГИ** будет осуществляться путем списания денежных средств с **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ,** при условии наличия достаточной денежной суммы для продления **УСЛУГИ** (**УСЛУГ**).

5.6. Стоимость **УСЛУГИ**, действующая на момент заказа **УСЛУГИ**, фиксируется до момента окончания оплаченного периода оказания **УСЛУГИ**. Стоимость **УСЛУГИ** может быть изменена в соответствии с условиями **ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ**. Стоимость УСЛУГ включает НДС 5% (подп. 1 п. 8 ст. 164 Налогового кодекса РФ).

5.7. Продление **УСЛУГИ** осуществляется в соответствии с действующим тарифным планом. Период оказания **УСЛУГИ** определяется **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** при выборе тарифа. Выбор тарифа осуществляется из доступных для выбора при заказе **УСЛУГИ** или в любой момент до завершения текущего периода оказания **УСЛУГИ**. Новый тариф применяется с момента окончания предыдущего периода оказания **УСЛУГИ**.

6. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

6.1. **УСЛУГА** будет остановлена после истечения оплаченного периода, если на **ЛИЦЕВОМ СЧЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** недостаточно средств для её продления, при этом данные **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** будут сохранены, но доступа к **УСЛУГЕ** у **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** не будет.

6.2. Окончание предоставления **УСЛУГИ** и её удаление из **ЛИЧНОГО КАБИНЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** произойдет спустя **10 (десять) календарных дней** в случае отсутствия поступления оплаты от **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**. В момент окончания предоставления **УСЛУГИ, УСЛУГА** и **ВСЯ РАЗМЕЩЕННАЯ НА НЕЙ ИНФОРМАЦИЯ УДАЛЯЕТСЯ**.

6.2.1. В случае пополнения **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** после остановки **УСЛУГИ** на денежную сумму, достаточную для оплаты всего заказанного периода оказания **УСЛУГИ** в полном объеме, указанная денежная сумма списывается автоматически, а **УСЛУГА** возобновляется и продлевается на новый период.

6.2.2. В случае не пополнения **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** в течение **10 (десяти) дней** на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания **УСЛУГИ**, оказание **УСЛУГИ** прекращается, **УСЛУГА И РАЗМЕЩЕННАЯ НА НЁЙ ИНФОРМАЦИЯ УДАЛЯЕТСЯ**.

6.3. Окончание предоставления **УСЛУГИ** без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а **УСЛУГА И ВСЯ РАЗМЕЩЕННАЯ НА НЕЙ ИНФОРМАЦИЯ УДАЛЯЕТСЯ**.

6.4. В случае отказа от **УСЛУГИ** до истечения оплаченного периода, **ПРОВАЙДЕР** возвращает стоимость неиспользованной **УСЛУГИ** на **ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

7.1. **УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ:**

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности УСЛУГИ)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
ГАРАНТИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ для **ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ**	99,95%
ГАРАНТИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ для **УСЛУГИ ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР и ВИРТУАЛЬНЫЙ ОБЛАЧНЫЙ РЕСУРС без ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ**	99,70%

7.2. **ПРОВАЙДЕР** обеспечивает доступность **УСЛУГИ** в течение времени, указанного в пункте 7.1 и в соответствии с условиями **СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

7.3. Компенсация рассчитывается для каждого **СЕРВЕРА** отдельно, исходя из общей недоступности **СЕРВЕРА** за месяц, согласно пункту 7.5. В случае **ВИРТУАЛЬНОГО ОБЛАЧНОГО РЕСУРСА**, компенсация рассчитывается только за ту часть ресурса, которая была недоступна в течение расчётного периода.

7.4. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний с **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** за **СЕРВЕР** или недоступную часть **ВИРТУАЛЬНОГО ОБЛАЧНОГО РЕСУРСА** за расчетный период.

7.5. Если доступность **УСЛУГИ** за один расчетный период не соответствует п. 7.1. настоящих Условий, **ПРОВАЙДЕР** осуществляет компенсацию в следующем размере:

УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ		**Размер компенсации (в %)**
Для виртуальных серверов с высокой доступностью	**Для виртуальных серверов без высокой доступности**	
до 99,85	до 99,45	5 %
от 99,84 до 99,58 %	от 99,44 до 98,90 %	15 %
от 99,57 до 98,61 %	от 98,89 до 96,70 %	30 %
от 98,60 до 96,7 %	от 96,69 до 95 %	70 %
от 96,6 % и ниже	от 94,99 и ниже	100 %

7.6. Порядок предоставления компенсации определен разделом 3 **СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**.

8. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ УСЛУГИ

8.1. **ПРОВАЙДЕР** обеспечивает доступ **УСЛУГИ** к сети Интернет (если иное не согласовано **СТОРОНАМИ**). **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**.

8.2. Во время оказания **УСЛУГИ ПРОВАЙДЕР** не предоставляет **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** доступ к программному обеспечению, использование которого ограниченно лицензионными правами правообладателя ПО и не осуществляет активацию такого программного обеспечения, которое **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** планирует использовать совместно с **УСЛУГАМИ ПРОВАЙДЕРА**, за исключением случаев, когда иное не определено договором или приложениями к договору.

8.3. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** самостоятельно осуществляет эксплуатацию предоставленных ему виртуальных ресурсов путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на предоставленных виртуальных вычислительных ресурсах операционные системы (ОС) и необходимое программное обеспечение (ПО).

8.4. Для предоставления **УСЛУГИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ПРОВАЙДЕР** может использовать готовые шаблоны **ВИРТУАЛЬНЫХ СЕРВЕРОВ** с заранее предустановленным ПО без его активации и с установкой из официальных общедоступных источников, с использованием демонстрационных версий, или полных версий не имеющих лицензионных ограничений, свободно распространяемых (open source).

8.5. **ПРОВАЙДЕР** не несет ответственности за работу предустановленного программного обеспечения, если иное не оговорено договором или приложениями к нему.

8.6. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** обязуется осуществлять эксплуатацию виртуальных вычислительных ресурсов в рамках стандартной эксплуатации, которая не приводит к суммарной загрузке всех ядер виртуального процессора более 90% в течение 60 минут, обеспечивая загрузку виртуальной оперативной памяти на уровне до 90% от общего доступного объема виртуальному серверу, контролирует свободное дисковое пространство на каждом виртуальном диске виртуального сервера на уровне не менее 10%, тем самым обеспечивая стабильную работу виртуального сервера, а именно, не ограничиваясь:

- **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** запрещается использоваться на сервере программное обеспечение, способное нанести прямой или косвенный вред оборудованию, инфраструктуре **ПРОВАЙДЕРА**, другим клиентам **ПРОВАЙДЕРА**, репутации **ПОВАЙДЕРА**, третьим лицам;
- **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** запрещается использовать **УСЛУГИ ПРОВАЙДЕРА** для совершения противоправных действий, или с целью размещения в сети Интернет запрещенной информации, или Информации способной нанести прямой или косвенный вред третьим лицам.

8.7. **ПРОВАЙДЕР** может отслеживать использование ресурсов **УСЛУГИ** (загрузку процессора, памяти, дисков, сети) с помощью средств среды виртуализации, с целью контроля качества предоставления **УСЛУГИ**, может

информировать **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** в случае длительной избыточной загрузки сервера, давать рекомендации **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ**, чтобы способствовать предоставлению **УСЛУГИ** на должном уровне.

8.8. В случае выявления факта нарушения **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** настоящих **УСЛОВИЙ, ДОГОВОРА** и приложений к нему, совершение **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** иных неправомерных действий, повлекших причинение ущерба **ПРОВАЙДЕРУ**, **ПРОВАЙДЕР** уведомляет об этом **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** через **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**, а **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** обязуется возместить расходы **ПРОВАЙДЕРА** на устранение такого ущерба.

8.9. При возникновении между **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** и **ПРОВАЙДЕРОМ** спора при определении причинно-следственной связи между действиями **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и ущербом, причиненным **ПРОВАЙДЕРУ**, **ПРОВАЙДЕР** оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов. Возмещение расходов на проведение экспертизы осуществляется между **СТОРОНАМИ** в зависимости от выводов экспертизы.

8.10. При наличии неправомерных действий **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРОВАЙДЕР** вправе в одностороннем порядке взыскать указанные расходы, а также расходы на проведение экспертизы с **ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**.