

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА «ВИРТУАЛЬНАЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СРЕДА БЕЗ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ»

Версия от 19.11.2024 г.

Вступает в силу с 01.12.2024 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов (далее - «Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения (далее - «Соглашение»).

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги доступа к Виртуальной вычислительной среде без панели управления ресурсами (далее – “Вычислительная среда”). В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

- 2.1. Описание вычислительной среды:
 - 2.1.1. Виртуальная вычислительная среда представляет собой услугу аренды виртуального сервера, размещенного на оборудовании Исполнителя, без возможности управления ресурсами через панель управления.
 - 2.1.2. Виртуальный сервер имеет собственные вычислительные мощности и пространство для хранения данных, а в части управления операционной системой фактически соответствует физическому выделенному серверу.
 - 2.1.3. Вычислительная среда реализована на базе программного решения, обеспечивающего аппаратную виртуализацию в среде Linux на платформе x86 - KVM.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Услуга относится к архивным и больше не доступна для новой активации. Заказчики, подключившиеся к Услуге до её архивации, сохраняют право на её использование в соответствии с условиями Настоящего соглашения до прекращения действия Услуги.
- 3.2. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин и Виртуальных дисков и Виртуальных сетей, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.3. Доступ в интернет осуществляется посредством Публичных IP-адресов, предоставляемых Исполнителем.
- 3.4. Заказчик самостоятельно эксплуатирует Виртуальные машины, получая удаленный доступ в консоль управления через сети общего пользования.
- 3.5. Заказчик устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение на Виртуальных машинах самостоятельно.
- 3.6. Управление конфигурацией ресурсов Услуги, включая их добавление или уменьшение, осуществляется Исполнителем на основании заявки Заказчика, направленной в Службу технической поддержки Исполнителя.

- 3.7. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.8. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством предоставления Публичных IP-адресов.
- 3.9. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса после получения оплаты за них в соответствии с Прейскурантом.
- 3.10. Заказчику запрещается использовать вычислительную среду для размещения систем или компонентов систем распределённых вычислений, включая, но не ограничиваясь, «добычей» криптовалют, выполнения действий, указанных в ч. 3 Регламента, а также для любых систем и сервисов, нарушающих законодательство Республики Узбекистан и требования регуляторов.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Распределение ответственности за обеспечение работоспособности и безопасности услуг между Исполнителем и Заказчиком осуществляется следующим образом:
- Данные - Заказчик
 - Приложения - Заказчик
 - Связующее ПО - Заказчик
 - Операционная система - Заказчик
 - Платформа виртуализации - Исполнитель
 - Аппаратная платформа - Исполнитель
 - Сетевая инфраструктура - Исполнитель

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Исполнитель обязуется обеспечить обработку обращений Заказчика на следующих условиях:

Группа обращений	Задача	Время	Период
Активация серверов	Создание одной виртуальной машины	120 мин	24/7/356
	Создание нескольких машин, настройки дисков и IP-адресов	240 мин	24/7/356
Запросы заказчиков	Переустановка ОС, добавление ресурсов, IP-адресов и дисков	120 мин	24/7/356
	Индивидуальные настройки для текущих клиентов	480 мин	24/7/356
Устранение возможных неисправностей	Критические неисправности, влекущие за собой полную остановку сервисов заказчиков.	30 мин	24/7/356

	Неисправности, незначительно влияющие на работу основных сервисов заказчиков.	24 часа	24/7/356
--	---	---------	----------

- 5.2. Вышеуказанные обращения принимаются по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +998 71 203 3022.
- 5.3. Время реакции (ответов на вопросы и обращения) по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Бот в мессенджере Телеграм: @PRO_DATA_Support_Bot) составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте может достигать 24 часа.
- 5.4. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Время обработки запроса может достигать 24 часа. Если решение запроса находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.
- 5.5. Исполнитель гарантирует доступность Услуги за отчетный период по настоящему Соглашению (SLA) – 99,9 %. В случае нарушения вышеуказанного уровня сервиса, Заказчику выплачивается следующая компенсация в процентах от стоимости отчетного периода аренды выделенных вычислительных ресурсов на момент нарушения:

Общее время доступности	Размер компенсации
Более 99,9%	0%
менее 99,9%, но более 99,0%	5%
менее 99,0%, но более 95%	10%
менее 95,0%	15%

- 5.6. Компенсация по SLA не при каких обстоятельствах не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением плановых профилактических работ.
- 5.8. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- 5.9. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.10. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени, который зафиксирован исполнителем на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки заказчиком исполнителю сообщения о Недоступности Сервиса по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +998 71 203 3022., факт которой был впоследствии

подтверждён исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения исполнителем восстановительных работ.

- 5.11. Предоставленная Компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость Сервисов в Отчетном периоде, в котором исполнитель произвел расчет Компенсации и не может быть использована иным способом. Предоставление Компенсации не предполагает выплату денежных средств Заказчику.
- 5.12. В случае потери и/или повреждения информации или контента Заказчика в результате аварии, произошедшей по вине Исполнителя, Заказчику по его запросу предоставляется компенсация в размере 50% стоимости потребленных сервисов в отчетном периоде, в течение которого произошли указанные потеря и/или повреждение.
- 5.13. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.14. Исполнитель отвечает за ущерб, причиненный Заказчику, в результате использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного), только если доказана вина Исполнителя, в размере, пропорционально доле абонентской платы за период простоя.