

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ВИРТУАЛЬНАЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СРЕДА С ПАНЕЛЬЮ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ”

Версия от 19.11.2024 г.

Вступает в силу с 01.12.2024 г.

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

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги доступа к Виртуальной вычислительной среде с панелью управления (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 с панелью управления ресурсами представляет собой услугу аренды виртуального сервера, размещенного на оборудовании Исполнителя, управление которой осуществляется через личный кабинет;
 - 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. Заказчик может заказать Услугу через Личный кабинет.
- 3.2. В случае отсутствия у Заказчика Личного кабинета, он может обратиться к Исполнителю с заявкой о его открытии одним из следующих способов: по телефону, через официальный веб-сайт Исполнителя, посредством электронной почты или через мессенджер.
- 3.3. Оказание Услуги начинается с момента создания Виртуальной машины (сервера) в Личном кабинете, после выполнения условий, описанных в пп. 3.1. и 3.2.
- 3.4. Заказчик может осуществлять управление вычислительной средой непосредственно из Личного кабинета.

- 3.5. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.6. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством предоставления Публичных IP-адресов.
- 3.7. Квоты Учетной записи (ограничения по объёму вычислительной среды) устанавливаются Исполнителем автоматически и могут быть изменены по запросу Заказчика и при наличии технической возможности у Исполнителя.
- 3.8. Заказчик самостоятельно эксплуатирует Виртуальные машины, получая удаленный доступ к ним через сети общего пользования, включая Личный кабинет. Он также самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение на Виртуальных машинах.
- 3.9. Заказчик вправе задать расписание резервного копирования с доступной частотой создания, а также установить несколько различных расписаний.
- 3.10. Вычислительная среда может быть использована Заказчиком для обработки его данных, в том числе для вычисления и хранения.
- 3.11. Заказчику запрещается использовать вычислительную среду для размещения систем или компонентов систем распределенных вычислений, таких как «добыча» криптовалют, а также для любых систем и сервисов, которые нарушают законодательство Республики Узбекистан, требования регуляторов, права и свободы других субъектов.

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
Запросы заказчиков	Увеличение квот Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы заказчиков	Сброс/смена пароля Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы заказчиков	Ручная перезагрузка/разблокировка виртуальной машины	10 минут	24/7/365
Запросы заказчиков	Установка сетевого подключения между двумя зонами доступности	30 минут	24/7/365
Устранение возможных неисправностей	Критические неисправности, влекущие за собой полную остановку сервисов заказчиков.	60 мин	24/7/365
Устранение возможных неисправностей	Неисправности, незначительно влияющие на работу основных сервисов заказчиков.	4 часа	24/7/365

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 за отчетный период выделенных вычислительных ресурсов по настоящему Соглашению (SLA) – 99,9 %.

- 5.6. 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%

- 5.7. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы, оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением плановых профилактических работ.
- 5.9. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- 5.10. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.11. 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 подтвержден исполнителем, и моментом возобновления работы Услуги после завершения исполнителем восстановительных работ.
- 5.12. 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.
- 5.13. 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.
- 5.14. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).

5.15. 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.