

## Правила оказания отдельных услуг

### § 1 Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»

#### 1 Термины

- 1.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Абонента; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.4 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Абонента; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Абонента.
- 1.5 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.
- 1.6 **Шаблон** – файл в формате VHD (VHDX), содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 **Библиотека** – дисковое пространство для размещения доступных для использования ISO образов и шаблонов.
- 1.8 **Публичный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

#### 2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Виртуальная инфраструктура» представляет собой предоставление Абоненту возможности использования совокупности технологических ресурсов Провайдера для размещения на них информационных систем Абонента с возможностью самостоятельного управления этими системами.
- 2.2 В рамках услуги «Виртуальная инфраструктура» Абоненту предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
- а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с гибкими настройками основных параметров:
- объема оперативной памяти;
  - количества процессоров;
  - типа и объема дискового пространства;
- б) виртуальные сети;
- в) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.
- 2.3 Доступ к предоставленным Абоненту ресурсам и управление ими осуществляется Абонентом через сеть «Интернет».

#### 3 Зоны ответственности

- 3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная инфраструктура» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Провайдером и Абонентом в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Провайдер обеспечивает:
- а) функционирование элементов выделенной для Абонента виртуальной инфраструктуры:
- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
  - сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);
- б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;
- в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком М9 до виртуального сервера Абонента);
- г) мониторинг и оповещение Абонента о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:
- загрузка CPU;
  - сетевая доступность;
  - требования к объему оперативной памяти;
  - использование дискового пространства;
- д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;
- е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;
- ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации (дополнительную информацию см. по адресу [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868(WS.10).aspx)).
- 3.3 Абонент обеспечивает:
- а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;
- б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Абонента;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

#### 4 Система мониторинга

- 4.1 Применяемая Провайдером система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная инфраструктура» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

- а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):
  - температура в помещении;
  - энергопотребление;
  - доступность ресурсов из сети «Интернет»;
- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
  - работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
  - выполнение заданий резервного копирования;
  - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
  - загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
  - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
  - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
  - достаточность свободных ресурсов для роста.

## 5 Лимиты

5.1 Тарифные планы, предусмотренные для услуги «Виртуальная инфраструктура» определяют набор лимитов технологических ресурсов, в рамках которых Абонент может создавать собственные элементы виртуальной инфраструктуры. При необходимости каждый лимит может быть расширен, но не более максимального лимита, предусмотренного для данного ресурса согласно действующему тарифному плану.

5.2 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объем оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP адресов;
- е) объем дискового пространства для библиотеки;
- ж) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

5.3 Хранение снапшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снапшота (процедура слияния “merge”).

## 6 Возможности по управлению виртуальным сервером

6.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура» Абонент имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
  - старт, стоп, save state (сохранить состояние);
  - сохранить в библиотеке;
  - создать из сохраненной в библиотеке;
  - создать пустую;
  - создать из общих шаблонов;
  - создать из собственного шаблона;
  - подключиться к консоли;
  - подключить образ ISO (включая загрузку с ISO);
- б) изменение конфигурации виртуальной машины:
  - добавить / удалить CPU;
  - добавить / удалить оперативную память;
  - расширить HDD в пределах ограничительного лимита;
  - добавить / удалить дополнительный HDD;
  - добавить / удалить сетевой адаптер;
- в) подключить сетевой адаптер к нужной виртуальной сети;
- г) создать мгновенный снимок виртуальной машины (снапшот);
- д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снапшота);

## 7 Возможности по управлению виртуальной инфраструктурой

7.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура» Абонент имеет следующие возможности по управлению виртуальной инфраструктурой:

- а) учет, добавление, удаление виртуальных сетей;
  - б) учет внешних IP адресов;
  - в) загрузка собственных ISO образов в библиотеку;
  - г) загрузка собственных шаблонов виртуальных машин в библиотеку;
  - д) сохранение существующей виртуальной машины в библиотеке с последующей выгрузкой ее VHD (VHDX) файла;
  - е) использование отдельного хранилища для резервного копирования данных;
  - ж) подписка на рассылку системы мониторинга о состоянии элементов виртуальной инфраструктуры.
- 7.2 Управление виртуальной инфраструктурой осуществляется Абонентом через Личный кабинет.

## 8 Управление услугой

8.1 Абонент может изменять параметры услуги через Личный кабинет путем изменения предусмотренных тарифным планом лимитов (раздел 5 Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»), либо путем перехода на другой тарифный план.

8.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость слуг, подключенных на текущий момент, автоматически рассчитывается биллинговой системой с учетом действующего тарифного плана и установленных Абонентом лимитов. Информация о текущей стоимости услуг может быть в любой момент получена Абонентом через Личный кабинет.

8.3 Параметр услуги не может быть изменен ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

8.4 Изменение параметров услуги не приводят к внесению изменений в элементы инфраструктуры, за исключением изменения лимита дискового пространства для библиотеки.

8.5 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют ее перезапуска.

8.6 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Абонентом через Личный кабинет, а также путем подписки на рассылку системы мониторинга.

## 9 Обработка данных Абонента при удалении виртуального сервера

9.1 При удалении Абонентом виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

9.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

9.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);

б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;

в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

9.4 В случае записи данных, в том числе образов виртуальных машин, в библиотеку доступ Абонента к этой библиотеке сохраняется еще в течение 30 дней после удаления виртуального сервера. Удаление данных Абонента раньше этого срока может быть произведено по заявке Абонента или самостоятельно Абонентом через Личный кабинет.

## 10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Провайдер гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

10.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Провайдером системой мониторинга. Со значением данного показателя Абонент может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

10.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, Абонент вправе требовать компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги сверх установленного пунктом 10.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены).

10.4 Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

## 11 Тестовый режим

11.1 Провайдер может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная инфраструктура».

11.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Провайдера.

11.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Провайдера (<http://oblakoteka.ru/services/virtualit/>) и могут быть изменены Провайдером без предварительного уведомления Абонента.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Абонент соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»).

11.6 Провайдер имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

## § 1а Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»

### 12 Термины

12.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Абонента; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.

12.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.

12.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.

12.4 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Абонента; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Абонента.

12.5 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.

12.6 **Шаблон** – файл в формате VHD (VHDX), содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.

12.7 **Библиотека** – дисковое пространство для размещения доступных для использования ISO образов и шаблонов.

12.8 **Публичный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).

### 13 Описание услуги

13.1 Услуга «Виртуальная инфраструктура в ЕС» представляет собой предоставление Абоненту возможности использования совокупности технологических ресурсов Провайдера для размещения на них информационных систем Абонента с возможностью самостоятельного управления этими системами.

13.2 В рамках услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Абоненту предоставляется возможность использования следующих ресурсов:

а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с гибкими настройками основных параметров:

- объема оперативной памяти;
- количества процессоров;
- типа и объема дискового пространства;

б) виртуальные сети;

в) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.

13.3 Доступ к предоставленным Абоненту ресурсам и управление ими осуществляется Абонентом через сеть «Интернет».

### 14 Зоны ответственности

14.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Провайдером и Абонентом в соответствии с указанными ниже условиями.

14.2 Провайдер обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Абонента виртуальной инфраструктуры:

- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
- сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);

б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;

в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (в зоне ответственности Облакотеки, до ближайшего аппинка);

г) мониторинг и оповещение Абонента о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

- загрузка CPU;
- сетевая доступность;
- требования к объему оперативной памяти;
- использование дискового пространства;

д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;

е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;

ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации.

14.3 Абонент обеспечивает:

а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;

б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Абонента;

в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;

г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

д) обеспечение информационной безопасности гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения.

### 15 Система мониторинга

15.1 Применяемая Провайдером система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

а) инфраструктура управления технологическими ресурсами:

- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;

- выполнение заданий резервного копирования;
- работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);

б) ресурсы виртуализации:

- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
- контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
- выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
- достаточность свободных ресурсов для роста.

## 16 Лимиты

16.1 Тарифные планы, предусмотренные для услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» определяют набор лимитов технологических ресурсов, в рамках которых Абонент может создавать собственные элементы виртуальной инфраструктуры. При необходимости каждый лимит может быть расширен, но не более максимального лимита, предусмотренного для данного ресурса согласно действующему тарифному плану.

16.2 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объем оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP адресов;
- е) объем дискового пространства для библиотеки;
- ж) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

16.3 Хранение снапшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снапшота (процедура слияния “merge”).

## 17 Возможности по управлению виртуальным сервером

17.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Абонент имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
  - старт, стоп, save state (сохранить состояние);
  - сохранить в библиотеке;
  - создать из сохраненной в библиотеке;
  - создать пустую;
  - создать из общих шаблонов;
  - создать из собственного шаблона;
  - подключиться к консоли;
  - подключить образ ISO (включая загрузку с ISO);
- б) изменение конфигурации виртуальной машины:
  - добавить / удалить CPU;
  - добавить / удалить оперативную память;
  - расширить HDD в пределах ограничительного лимита;
  - добавить / удалить дополнительный HDD;
  - добавить / удалить сетевой адаптер;
- в) подключить сетевой адаптер к нужной виртуальной сети;
- г) создать мгновенный снимок виртуальной машины (снапшот);
- д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снапшота);

## 18 Возможности по управлению виртуальной инфраструктурой

18.1 При получении услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС» Абонент имеет следующие возможности по управлению виртуальной инфраструктурой:

- а) учет, добавление, удаление виртуальных сетей;
- б) учет внешних IP адресов;
- в) загрузка собственных ISO образов в библиотеку;
- г) загрузка собственных шаблонов виртуальных машин в библиотеку;
- д) сохранение существующей виртуальной машины в библиотеке с последующей выгрузкой ее VHD (VHDX) файла;
- е) использование отдельного хранилища для резервного копирования данных;
- ж) подписка на рассылку системы мониторинга о состоянии элементов виртуальной инфраструктуры.

18.2 Управление виртуальной инфраструктурой осуществляется Абонентом через Личный кабинет.

## 19 Управление услугой

19.1 Абонент может изменять параметры услуги через Личный кабинет путем изменения предусмотренных тарифным планом лимитов (раздел 16 Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»), либо путем перехода на другой тарифный план.

19.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость услуг, подключенных на текущий момент, автоматически рассчитывается биллинговой системой с учетом действующего тарифного плана и установленных Абонентом лимитов. Информация о текущей стоимости услуг может быть в любой момент получена Абонентом через Личный кабинет.

19.3 Параметр услуги не может быть изменен ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

19.4 Изменение параметров услуги не приводят к внесению изменений в элементы инфраструктуры, за исключением изменения лимита дискового пространства для библиотеки.

19.5 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют ее перезапуска.

19.6 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Абонентом через Личный кабинет, а также путем подписки на рассылку системы мониторинга.

## 20 Обработка данных Абонента при удалении виртуального сервера

20.1 При удалении Абонентом виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

20.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования при использовании данной услуги.

20.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);

б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;

в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

20.4 В случае записи данных, в том числе образов виртуальных машин, в библиотеку доступ Абонента к этой библиотеке сохраняется еще в течение 30 дней после удаления виртуального сервера. Удаление данных Абонента раньше этого срока может быть произведено по заявке Абонента или самостоятельно Абонентом через Личный кабинет.

## 21 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

21.1 Провайдер гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,5%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

21.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Провайдером системой мониторинга. Со значением данного показателя Абонент может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

21.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 21.1, Абонент вправе требовать компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуги сверх установленного пунктом 21.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены).

21.4 Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

## 22 Тестовый режим

22.1 Провайдер может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС».

22.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Провайдера.

22.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Провайдера (<http://oblakoteka.ru/services/virtualit/>) и могут быть изменены Провайдером без предварительного уведомления Абонента.

22.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

22.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Абонент соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 21 Правил оказания услуги «Виртуальная инфраструктура в ЕС»).

22.6 Провайдер имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

## § 2 Правила оказания услуги «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft Azure»

### 1 Термины

1.1 **Microsoft Azure, платформа Microsoft Azure** – технологическая платформа (программно-аппаратно-сетевой комплекс) корпорации Microsoft, размещенных в ЦОДах Microsoft.

1.2 **Сервисы Microsoft Azure** – сервисы (услуги), предоставляемые Microsoft на платформе Microsoft Azure.

1.3 **Подписка** – изолированное пространство на платформе Microsoft Azure, предназначенное для заведения Абонентом Сервисов Microsoft Azure.

1.4 **Администратор подписки** – Пользователь, имеющий административный доступ для заведения/удаления/управления Сервисами Microsoft Azure внутри Подписки.

### 2 Описание услуги

2.1 Услуга «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft Azure» представляет собой набор услуг Провайдера по заведению, сопровождению, контролю, биллингу и пополнению лицевого счета Абонента на платформе Microsoft Azure, обеспечения доступа Абонента к управлению Подписками.

2.2 Исчерпывающий перечень Сервисов Microsoft Azure и возможностей по их управлению указаны на веб-сайте <https://azure.microsoft.com/ru-ru/>.

### 3 Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1 списание средств с лицевого счёта Абонента производится периодически, но не реже 1 раза в месяц на основании электронного отчета по использованию сервисов Microsoft Azure, полученного Провайдером из системы учета потребления ресурсов платформы Microsoft Azure.

3.2 Сумма списаний рассчитывается исходя из текущих цен Сервисов Microsoft Azure, установленных Microsoft в российских рублях и указанных на странице <https://azure.microsoft.com/ru-ru/pricing/>, плюс НДС 20%.

3.3 Пополнение лицевого счёта должно быть произведено Абонентом до наступления отчётного месяца, исходя из средней стоимости Подписки в предыдущие периоды. Счёт на предоплату Абонент выставляет самостоятельно в личном кабинете Абонента.

### 4 Порядок оказания услуг и управление услугами

4.1 После пополнения лицевого счёта (предоплаты) Абонентом Провайдер заводит Подписку на платформе Microsoft Azure и, в случае первичного приобретения подписки в Microsoft, передаёт Абоненту параметры доступа к учётной записи Microsoft на веб-сайте <https://azure.microsoft.com>.

4.2 Датой начала оказания услуги является дата заведения Подписки.

4.3 Техническое управление сервисами Microsoft Azure, включая заведение/удаление/изменение параметров сервисов Microsoft Azure, в том числе, влияющие на сумму списаний денежных средств с лицевого счета, осуществляются Администратором Подписки через административный интерфейс <https://portal.azure.com>. Абонент несет полную ответственность за конфиденциальность параметров доступа и действия Администратора Подписки, а также за любые возможные негативные последствия утраты конфиденциальности параметров доступа или действий Администратора Подписки.

4.4 Контроль списаний за услугу «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft Azure» осуществляется в личном кабинете Абонента.

4.5 В случае отрицательного значения лицевого счета Абонента (невыполнения п.3.3 Правил оказания услуги «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft Azure») Провайдер имеет право приостановить работоспособность всех сервисов Microsoft Azure, расположенных на Подписке.

4.6 Возобновление работоспособности сервисов осуществляется в течение 1 (одних) суток после получения оплаты.

4.7 Прекращение оказания услуги осуществляется следующим образом:

4.7.1 Абонент самостоятельно удаляет все сервисы Microsoft Azure на Подписке.

4.7.2 Абонент сообщает о готовности Подписки к удалению.

4.7.3 Провайдер удаляет Подписку на платформе Microsoft Azure.

4.7.4 Провайдер в срок, не позднее чем через 1 месяц после удаления Подписки, получает финальный отчет о фактическом объеме использования сервисов Microsoft Azure и производит взаиморасчёты с Абонентом.

4.7.5 Окончанием оказания услуги является последний день месяца, в котором Подписка Абонента была удалена.

### 5 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

5.1 Техническое качество предоставления сервисов Microsoft Azure обеспечивается корпорацией Microsoft и находится вне зоны ответственности Провайдера. Провайдер не несет ответственности за доступность, производительность и безопасность сервисов Microsoft Azure, потребляемых Абонентом.

## § 2а Правила оказания услуги «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft 365»

### 6 Термины

6.1 **Microsoft 365** – программный продукт, объединяющий набор сервисов, который распространяется на основе подписки. Набор сервисов предоставляет собой доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами.

6.2 **Подписка** – изолированное пространство на платформе Microsoft 365, предназначенное для управления сервисами Microsoft 365.

6.3 **Администратор подписки** – Пользователь, имеющий административный доступ для заведения/удаления/управления сервисами Microsoft 365 внутри Подписки.

### 7 Описание услуги

7.1 Услуга «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft 365» представляет собой набор услуг Провайдера по заведению, сопровождению, управлению параметрами Подписки, контролю биллинга и пополнения лицевого счета Абонента на платформе Microsoft 365, обеспечению доступа Абонента к управлению параметрами Подписки (в случае, когда Абонент назначается Администратором подписки).

7.2 Исчерпывающий перечень сервисов Microsoft 365 и возможностей по их управлению указаны на веб-сайте <https://www.microsoft.com/ru-ru/microsoft-365>.

### 8 Стоимость услуг и порядок расчетов

8.1 Списание средств с лицевого счёта Абонента производится периодически, но не реже 1 раза в месяц на основании данных о параметрах Подписки Microsoft 365 в текущем месяце, получаемых Провайдером из системы учета ресурсов платформы Microsoft 365.

8.2 Сумма списаний рассчитывается исходя из текущих цен Microsoft 365, установленных в российских рублях и указанных на сайте <https://oblakoteka.ru/services/office-365/>, умноженных на количество пользователей в период действия Подписки в отчетном месяце.

8.3 Пополнение лицевого счёта (оплата) должно быть произведено Абонентом на условии предоплаты не позднее предпоследнего числа месяца, предшествующего отчётному, на основании выставленного Провайдером счёта на стоимость Подписки.

### 9 Порядок оказания услуг и управление услугами

9.1 После пополнения лицевого счёта (предоплаты) Абонентом Провайдер заводит Подписку на платформе Microsoft 365 и, в случае первичного приобретения подписки в Microsoft, передаёт Абоненту параметры доступа к учётной записи Microsoft на веб-сайте <https://www.microsoft.com/ru-ru>.

9.2 Датой начала оказания услуги является дата заведения Подписки.

9.3 Техническое управление сервисами Microsoft 365, включая заведение/удаление/изменение параметров Подписки Microsoft 365, в том числе, влияющие на сумму списаний денежных средств с лицевого счета, осуществляются Провайдером, либо Абонентом (в случае, когда Абонент назначается Администратором подписки), через административный интерфейс <https://portal.office.com>. Абонент несет полную ответственность за конфиденциальность параметров доступа и действия Администратора подписки, а также за любые возможные негативные последствия утраты конфиденциальности параметров доступа или действий Администратора подписки.

9.4 Контроль списаний за услугу «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft 365» осуществляется в личном кабинете Абонента.

9.5 В случае невыполнения п.8.3 Правил оказания услуги «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft 365») Провайдер имеет право приостановить работоспособность сервисов Microsoft 365, расположенных на подписке.

9.6 Возобновление работоспособности сервисов Подписки осуществляется в течение 1 (одних) суток после получения оплаты.

9.7 Прекращение оказания услуги «Комплексное обслуживание учетной записи Microsoft 365» осуществляется следующим образом:

9.7.1 Абонент сообщает о готовности Подписки к удалению.

9.7.2 Провайдер удаляет Подписку на платформе Microsoft 365.

9.7.3 Провайдер в срок, не позднее месяца после удаления Подписки получает финальный отчет о фактическом объеме использования Абонентом сервисов Microsoft 365 и сверяет его с данными списаний с лицевого счета Абонента.

9.7.4 Окончанием оказания услуги является подписание финального акта сверки взаимных расчётов Абонента с Провайдером.

### 10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Техническое качество предоставления сервисов Microsoft 365 обеспечивается корпорацией Microsoft и находится вне зоны ответственности Провайдера. Провайдер не несет ответственности за доступность, производительность и безопасность сервисов Microsoft 365, потребляемых Абонентом.



## § 3 Правила оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»

### 1 Термины

- 1.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Абонента; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **100% CPU** - выделение 100% гарантированного ресурса на центральный процессор.
- 1.4 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.5 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Абонента; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Абонента.
- 1.6 **Шаблон** – файл в формате VHD (VHDX), содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 **Выделенный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).
- 1.8 **Тест Гилёва** - универсальный нагрузочный тест для платформы, использующей 1С.
- 1.9 **Показатель теста Гилёва** - индекс производительности (скорости) платформы, использующей 1С. Замеряется на типовой виртуальной машине на тот же физическом узле, что и VDS клиента.

### 2 Описание услуги

2.1 Услуга «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» представляет собой предоставление Абоненту возможности использования совокупности технологических ресурсов Провайдера для размещения на них информационных систем Абонента с возможностью самостоятельного управления этими системами.

2.2 В рамках услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» Абоненту предоставляется возможность использования следующих ресурсов:

а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с фиксированными параметрами:

- объема оперативной памяти (RAM);
- количества процессоров (CPU/100% CPU);
- типа и объема дискового пространства (HDD);

б) виртуальные сети;

2.3 Доступ к предоставленным Абоненту ресурсам и управление ими осуществляется Абонентом через сеть «Интернет».

### 3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Провайдером и Абонентом в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Провайдер обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Абонента виртуальной инфраструктуры:

- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
- сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);

б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным в Личном кабинете Абонента;

в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком М9 до виртуального сервера Абонента);

г) мониторинг и оповещение Абонента о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

- загрузка CPU/100% CPU;
- сетевая доступность;
- требования к объему оперативной памяти;
- использование дискового пространства;

д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин путём перехода на более старший тарифный план (апгрейд), в соответствии с п.б) п.6.1 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»;

е) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации (дополнительную информацию см. по адресу [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868(WS.10).aspx)).

3.3 Абонент обеспечивает:

а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;

б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Абонента;

в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;

г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

### 4 Система мониторинга

4.1 Применяемая Провайдером система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):

- температура в помещении;
  - энергопотребление;
  - доступность ресурсов из сети «Интернет»;
- б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:
- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
  - выполнение заданий резервного копирования;
  - работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);
- в) ресурсы виртуализации:
- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
  - контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
  - выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
  - достаточность свободных ресурсов для роста.

## 5 Лимиты

5.1 Тарифные планы услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» определяют возможность создания Абонентом виртуальной машины соответствующей конфигурации.

5.2 Предусмотренные тарифными планами лимиты установлены на:

- а) Количество CPU/100% CPU;
- б) объем RAM;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP адресов;
- е) параметры доступа в «Интернет» (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

## 6 Возможности по управлению виртуальным сервером

6.1 При получении услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С» Абонент имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

- а) операции с виртуальной машиной:
  - старт, стоп, перезагрузка, удаление;
  - создать из общих шаблонов;
  - добавить, удалить дополнительные диски;
  - включить в бэкап или отключить бэкап для виртуальной машины;
  - подключить виртуальную машину к существующей сети (при условии соответствия типа сети и ЦОДа размещения);
  - сделать снапшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снапшота.
- б) изменение конфигурации виртуальной машины – только путём апгрейда до более старшего тарифа, если это предусмотрено тарифом;
- в) изменение параметров и включение и отключение автопродления.

## 7 Управление услугой

7.1 Абонент может изменять параметры услуги в Личном кабинете Абонента путем апгрейда, согласно пп.б) п.6.1 Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С».

7.2 При переходе на другой тарифный план изменяется оплаченный срок, до которого виртуальная машина будет находиться в рабочем состоянии. Точная дата отключения услуги автоматически рассчитывается системой биллинга и отображается в личном кабинете Абонента, в соответствующем разделе.

7.3 Изменение параметров услуги (апгрейд) приводит к изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и HDD) и осуществляется с ее перезапуском.

## 8 Обработка данных Абонента при удалении виртуального сервера

8.1 При удалении Абонентом виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

8.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

8.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

- а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);
- б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;
- в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

## 9 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

9.1 Провайдер гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

9.2 Провайдер гарантирует показатель теста Гилёва на уровне 42 для виртуальных машин VDS для 1С в течение **99,0%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

9.3 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Провайдером системой мониторинга. Со значением данного показателя Абонент может в любое время ознакомиться в Личном кабинете, в соответствующем разделе.

9.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 9.1, или уровню теста Гилёва виртуальных машин для VDS для 1С, указанному в пункте 9.2., Абонент вправе требовать

компенсацию (уменьшения цены услуги) в размере 1% от стоимости тарифного плана, из расчёта количества часов недоступности услуги сверх установленного пунктом 9.1 допустимого значения. То есть сумма компенсации рассчитывается за каждый час (в зависимости от выбранного при подключении услуги расчетного периода - месяц, 3 месяца, 6 месяцев, год), в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены.

9.5 Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

## 10 Тестовый режим

10.1 Провайдер может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги **«Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»**.

10.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Провайдера.

10.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Провайдера (<http://oblakoteka.ru/>) и могут быть изменены Провайдером без предварительного уведомления Абонента.

10.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

10.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Абонент соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания услуги «Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 9 Правил оказания услуги **«Виртуальная машина VDS, VDS для 1С»**).

10.6 Провайдер имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.