Приложение №1 к Публичной оферте о предоставлении услуг на платформе Программно -Аппаратного Комплекса “DEDIC” по модели PaaS

Условия оказания услуг

1. Общие положения

1.1. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем по схеме 24x7x365(+1) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(+1 для високосного года) дней в году.

1.2. Исполнитель предоставляет Услуги с помощью ПАК “DEDIC” на условиях «КАК ЕСТЬ». Все риски, связанные с коммерческой пригодностью, применимостью использования ПАК “DEDIC” для определенной цели, характером исполнения, совместимостью, производительностью ПАК “DEDIC”, прямо не указанные в Договоре и/или приложениях к нему, лежат на Клиенте.

1.3. Исполнитель не предоставляет никаких гарантий, явных или подразумеваемых, что ПАК “DEDIC” будет отвечать требованиям и/или ожиданиям Клиента, равно как и соответствовать целям и задачам Клиента.

1.4. На основании Заявки Клиента средствами ПАК “DEDIC” формируется набор Микросервисов, необходимый для оказания Услуги. Каждый отдельный Микросервис предназначен для реализации отдельных функций и лицензируется отдельно. Состав Микросервисов, задействованных в оказании Услуги может меняться, в соответствии с потребностями Клиента и технической возможностью.

1.5. ПАК “DEDIC” и входящие в его состав Микросервисы являются объектом разработок и исследований, проводимых Исполнителем. В связи с этим они могут, без ухудшения потребительских качеств оказываемых Услуг, находиться на различных этапах жизненного цикла: разработка, тестирование, опытная эксплуатация, промышленная эксплуатация.

1.6. Микросервисы, входящие в состав ПАК “DEDIC” в том числе обеспечивают следующие функции:

1.6.1. управление программным обеспечением и средствами виртуализации;

1.6.2. управление аппаратным обеспечением;

1.6.3. управление средствами мониторинга и статистики;

1.6.4. обеспечение информационной безопасности;

1.6.5. идентификация Клиентов и разделения доступа;

1.6.6. противодействие сетевым атакам;

1.6.7. учет и тарификация потребления услуг;

1.6.8. интеллектуальное управление;

1.6.9. аналитические и иные средства.

1.7. Уровень доступности Услуг: не менее 99,90% в месяц, соответственно, период недоступности Услуг не может превышать 0,1% в месяц.

1.8. Период недоступности Услуг рассчитывается как суммарное время всех периодов в отдельно взятый календарный месяц, когда Услуга была недоступна Клиенту.

1.9. Период недоступности Услуги начинается в момент регистрации Клиентом в Личном кабинете Обращения в техническую поддержку Исполнителя о факте недоступности Услуги и заканчивается в момент закрытия Исполнителем соответствующего Обращения. Длительность периода недоступности Услуги округляется до большего целого количества минут. В случае если период недоступности Услуги приходится на полночь между концом и началом месяца, то период недоступности Услуги полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть периода недоступности Услуги.

1.10. Настройка параметров подключения Микросервисов к сетям передачи данных Клиентом осуществляется самостоятельно. В том числе, но не ограничиваясь, Клиент обязан:

1.10.1. использовать на всех интерфейсах подключения к сетям передачи данных исключительно выделенные или настроенные Исполнителем IP-адреса и сетевые маски;

1.10.2. в письменной форме, в том числе через Личный кабинет согласовать с Исполнителем максимально допустимое количество MAC-адресов, используемых при подключении к сетям передачи данных. Если не оговорено иное, значение по умолчанию составляет 256;

1.10.3. для всех интерфейсов подключения к сетям передачи данных отключить ARP proxy, Broadcast forwarding, Spanning tree, IP redirects, протоколы канального уровня (в том числе LLDP), а также протоколы производителей оборудования, инициирующие рассылку служебных и/или не предусмотренных условиями подключения Ethernet-фреймов (в том числе CDP, Layer 2 keepalive), за исключением протокола LACP в случае подключения по технологии EtherChannel;

1.10.4. обеспечить отключение передачи BPDU-фреймов в сторону сетей передачи данных. В целях выполнения указанного требования могут применяться соответствующие параметры настройки оборудования Клиента, в том числе bpdufilter enable, no spanning-tree vlan <идентификатор VLAN>, либо иные эквивалентные настройки.

1.11. Клиент обязан передавать по сетям передачи данных только Ethernet-фреймы со следующими значениями EtherType (http://www.iana.org/assignments/ethernet-numbers): 0x0800 — IPv4; 0x0806 — ARP; 0x86DD — IPv6; 0x8100 — 802.1Q.

1.12. Клиент не должен передавать в сети передачи данных мультикастные Ethernet-фреймы, за исключением мультикастных Ethernet-фреймов, используемых для работы ICMPv6 Neighbor Discovery.

1.13. Клиент несет ответственность за корректную настройку интерфейсов подключения, соблюдение технических требований к передаче трафика, адресации и параметрам канального взаимодействия, а также иных требований Исполнителя, доведенных до сведения Клиента в установленном порядке. Нарушение указанных требований может повлечь ограничение, приостановление или прекращение оказания Услуг в случаях и порядке, предусмотренных Договором и Условиями оказания услуг;

1.14. В случае нарушения Исполнителем уровня доступности Услуг Исполнитель предоставляет Клиенту компенсацию за нарушение уровня доступности Услуги (далее - Компенсация), рассчитываемую пропорционально доле абонентской платы за период недоступности Услуги.

1.15. Если не оговорено иное, Компенсация за нарушение качества оказания Услуги предоставляется путем продления срока оказания Услуги на срок пропорциональный периоду недоступности, при наличии Обращения от Клиента с требованием такой Компенсации. Компенсация предоставляется исключительно в случае, если доказана вина Исполнителя.

1.16. При возникновении споров о длительности и обстоятельствах периода недоступности Услуги основными доказательствами признаются средства и методики измерений Исполнителя.

1.17. Не являются нарушениями уровня доступности Услуги и, следовательно, не подлежат Компенсации следующие периоды недоступности Услуги:

1.17.1. любые периоды недоступности Услуги, произошедшие в течение тестового (пробного) периода пользования Услугой;

1.17.2. периоды недоступности, в которые Исполнитель проводил профилактические работы, направленные на предотвращение сбоев, улучшение качества Услуг. Суммарное время таких профилактических работ не может превышать 100 (Ста) минут в календарный месяц и Исполнитель имеет право производить профилактические работы исключительно после предварительного уведомления Клиента о таких работах;

1.17.3. периоды недоступности Услуги, вызванные действиями Клиента;

1.17.4. периоды приостановления оказания Услуги, а также факты прекращения оказания Услуги, удаления Услуги, произведенные Исполнителем вследствие нарушения Клиентом положений настоящего Договора;

1.17.5. полная или частичная невозможность управления Услугой через Личный кабинет, по API или с использованием иных инструментов управления, если при этом сама Услуга сохранила свою функциональность;

1.17.6. периоды недоступности Услуги, связанные со сбоями (нарушениями функциональности) вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе: в случае сетевых атак, при сбоях в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет и др.

2. Микросервис “Dedicated server”

2.1. Услуга, оказываемая с помощью данного Микросервиса, обеспечивает размещение и поддержку по запросу (on-demand) полного стека функционала (сеть, хранилище, вычислительные мощности и др.) отдельного физического сервера. Микросервис размещен в инфраструктуре Исполнителя, подключен к сети Интернет.

2.2. Если не оговорено иное, Микросервис функционирует без подключения физических периферийных устройств ввода и вывода. Работа с Микросервисом, управление, настройка и доступ к данным осуществляются посредством сетевого доступа.

2.3. Микросервис может быть использован в том числе для: установки собственного программного обеспечения Клиента, стороннего ПО; размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений и сервисов; осуществления обработки данных, big data, искусственного интеллекта; обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов; размещения серверов приложений, СУБД и др.

2.4. Микросервис изолирован от других Микросервисов и полностью выделен Клиенту;

2.5. Исполнитель имеет право предоставить Клиенту Микросервис с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Клиентом в Заявке.

2.6. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента оформления Клиентом Заявки.

2.7. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Клиенту доступа к Микросервису.

2.8. В случае выхода из строя оборудования, на котором функционирует Микросервис, замена производится на основании Обращения, в течение 24 (Двадцати четырех) часов без дополнительной оплаты. В случае необходимости дополнительной настройки заменённого оборудования, указанная настройка производится по согласованию и может потребовать дополнительной платы.

3. Микросервис “Colocation as a service”

3.1. Услуга, оказываемая с помощью данного Микросервиса обеспечивает предоставление и управление программными средствами, организующими эксплуатационное пространство аппаратного обеспечения Клиента, используемого для оказания Услуги. Эксплуатационное пространство создается и обеспечивается Исполнителем при наличии технической возможности, и может включать в себя комбинацию элементов (в том числе): стоечное пространство, подключение к сети, энергоснабжение, климат-контроль, информационная и физическая безопасность, средства обеспечения функционирования оборудования, ЗИП, средства коммутации круглосуточный автоматический мониторинг стандартных и индивидуальных метрик оборудования, оповещение о планируемых и выполненных работах на оборудовании, а также иные средства. Если не оговорено иное, Микросервис функционирует без подключения физических периферийных устройств ввода и вывода. Работа с Микросервисом, управление, настройка и доступ к данным осуществляются посредством сетевого доступа.

3.2. Оплата услуг производится в порядке, установленном Договором, с учетом особенностей оказываемой Услуги.

3.3. Стоимость услуг устанавливается тарифом. Иные условия о стоимости и порядке расчетов устанавливаются Договором, Условиями оказания услуг либо указываются в Личном кабинете.

3.4. Если не оговорено иное, микросервис функционирует без подключения физических периферийных устройств ввода и вывода. Работа с Микросервисом, управление, настройка и доступ к данным осуществляются посредством сетевого доступа;

3.5. Микросервис не изменяет и не дополняет функционал применяемого аппаратного обеспечения.

3.6. Микросервис изолирован от других микросервисов и полностью выделен Клиенту.

3.7. Исполнитель имеет право предоставить Клиенту Микросервис с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Клиентом в Заявке Услуг.

3.8. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Клиенту доступа к Микросервису.

3.9. Управление Микросервисом и аппаратным обеспечением Клиента, а также контроль параметров работы Микросервиса осуществляется удаленно через сеть, посредством Личного кабинета или, если применимо, с помощью специализированных панелей управления.

3.10. Физический доступ к аппаратному обеспечению Клиента предоставляется по предварительному согласованию с Исполнителем. Клиент обязан направить Исполнителю уведомление в электронной форме о необходимости получения физического доступа к оборудованию не позднее, чем за 10 (десять) дней до предполагаемой даты посещения эксплуатационного пространства.

3.11. В случае неоднократного или серьезного нарушения Клиентом положений Договора и/или правил электробезопасности, физической безопасности, и/или правил эксплуатации/обслуживания оборудования, Исполнитель имеет право досрочно расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

3.12. Клиент своими силами и за свой счет в согласованные с Исполнителем сроки доставляет оборудование по указанному Исполнителем адресу.

3.13. За 2 (два) рабочих дня до доставки оборудования Клиент уведомляет об этом Исполнителя. Исполнитель не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения уведомления подтверждает готовность к приемке оборудования.

3.14. Передача оборудования происходит Исполнителю по Акту приема-передачи оборудования”, подписываемого уполномоченными представителями Сторон.

3.15. При передаче оборудования представитель Исполнителя проверяет передаваемое оборудование на предмет соответствия последнего требованиям, указанным п 3.16 Условий оказаний услуг. Комплектность оборудования, его работоспособность, готовность к эксплуатации и др. обеспечивается Клиентом. В случае несоответствия передаваемого оборудования установленным требованиям, Исполнитель вправе отказать в размещении данного оборудования.

3.16. Оборудование Клиента, подлежащее размещению в эксплуатационном пространстве, должно соответствовать, в том числе, но не ограничиваясь, техническим требованиям и требованиям электрической безопасности, размещенным на Веб-сайте Исполнителя. При необходимости Исполнитель оставляет за собой право потребовать документацию на размещаемое оборудование (сертификат соответствия, инструкция по эксплуатации и др.).

3.17. Передаваемое оборудование должно быть собрано и подготовлено Клиентом для монтажа в эксплуатационном пространстве.

3.18. Исполнитель обязан:

- Разместить оборудование клиента в эксплуатационном пространстве.
- Обеспечивать сохранность размещенного оборудования.
- Обеспечивать работоспособность эксплуатационного пространства для размещенного оборудования.
- Исполнитель не несет ответственности за работоспособность самого размещенного оборудования. В случае невозможности получения Клиентом Услуги по причинам неработоспособности переданного оборудования, Услуга считается оказанной Исполнителем и подлежит тарификации в полном объеме.

3.19. Клиент обязан:

- Передать оборудование, соответствующее техническим требованиям, установленным разделом 4 Соглашения.

- Оплачивать Услуги в порядке, установленном Договором.
- В установленные сроки реагировать на обращения Исполнителя в отношении размещенного оборудования.
- При осуществлении физического доступа к размещенному оборудованию соблюдать требования пожарной безопасности, техники безопасности, а также правила поведения, установленные в эксплуатационном пространстве.
- Клиент обязуется совершать действия по обслуживанию оборудования, размещенного в эксплуатационном пространстве в соответствии с инструкцией по эксплуатации.
- Клиент обязуется осуществить демонтаж и вывоз оборудования из эксплуатационного пространства в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты истечения срока оказания услуг по соответствующему заказу на услуги или даты расторжения Соглашения полностью или в отношении какого-либо Заказа на услуги. Если Клиент допустит просрочку указанного срока, Клиент обязуется уплатить Исполнителю за период такой просрочки неустойку в размере 200% (двухсот процентов) от суммы тарифа за каждый день просрочки до даты вывоза Оборудования из эксплуатационного пространства.

3.20. Исполнитель имеет право самостоятельно демонтировать и вывезти оставленное Клиентом оборудование и распорядиться им по своему усмотрению с отнесением на счет Клиента расходов по демонтажу, иному размещению (в том числе размещению в арендованной Клиентом площади/ ячейке), утилизации и реализации Оборудования.

3.21. Исполнитель вправе без предупреждения проводить техническое обслуживание эксплуатационного пространства, не оказывающее влияние на Услугу.

3.22. Исполнитель вправе получать доступ к месту размещения оборудования Клиента, осуществлять контрольные и эксплуатационные мероприятия по обеспечению условий для оказания Услуги. В случае необходимости обслуживания, ремонта, замены и иных мероприятий с оборудованием Клиента, указанные работы могут осуществляться или в присутствии представителей Клиента, или самостоятельно представителями Исполнителя при наличии соответствующего согласования с Клиентом. Исключением может явиться чрезвычайная ситуация в месте размещения оборудования.

4. Микросервис “Управление BGP”

4.1. Микросервис предназначен для подключения по протоколу BGP и управления функционированием отдельных IP-сетей, размерностью от 256 адресов (x.x.x.x/24) и более.

4.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: IP-адреса, подлежащие анонсированию, иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

4.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 3 (Трёх) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

5. Микросервис “Управление KVM”

5.1. Микросервис предназначен для подключения к другим Микросервисам Клиента IP-KVM для управления.

5.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; предпочтительную дату и время начала использования Микросервиса Клиентом.

5.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

6. Микросервис “Управление VLAN”

6.1. Микросервис предназначен для организации виртуальной ЛВС для других Микросервисов Клиента. Микросервис может быть подключен к 2 (Двум) и более активным Микросервисам Клиента.

6.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

6.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

7. Микросервис “Управление VPU (Vlan-per-user)”

7.1. Микросервис предназначен для организации прямого подключения отдельного Микросервиса Клиента к сетевому маршрутизатору в целях выделения Микросервису отдельного широковещательного домена. Микросервис обеспечивает защиту от присвоения используемых Клиентом IP-адресов другим Клиентам, а также для фильтрации трафика, не предназначенного для выбранного Микросервиса Клиента.

7.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: Микросервис или при наличии технической возможности - перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

7.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

7.4. При подключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента производится смена IP-адреса, без возможности восстановления в будущем прежнего IP-адреса.

8. Микросервис “Защита от DDOS-атак”

8.1. Микросервис предназначен для осуществления очистки (фильтрации) входящего трафика на Микросервисы Клиента, направленной на снижение нагрузки на атакуемый ресурс путем выявления и блокировки паразитного трафика.

8.2. Микросервис обеспечивает следующие параметры:

8.2.1. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 98% на атаках типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (в т.ч. и с подменой IP-адреса), HTTP Flood;

8.2.2. очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 90% на остальных типов атак 3-4 уровней OSI;

8.2.3. уровень ошибочной блокировки легитимного Клиента на уровне не более 2% (IP-адрес легитимного Клиента пропускается с вероятностью 98% по прошествии 5 минут с начала атаки).

8.3. По умолчанию микросервис обеспечивает защиту на 2,3,4 уровнях модели OSI.

8.4. Микросервис имеет функцию “защиты по имени домена” (защита на 7 уровне модели OSI). Для активации указанной функции Клиентом обязан указать имя защищаемого домена и иных запрашиваемых данных в соответствующей форме в Личном кабинете. Плата за функцию взимается с Клиента в течение всего периода пользования Микросервисом, вне зависимости от того, активировал или нет Клиент данную функцию надлежащим образом.

8.5. Расчет стоимости Микросервиса производится исключительно на основании очищенного (отфильтрованного) трафик, т.е. трафика, поступившего в защищаемый Микросервис Клиента.

8.6. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: Микросервис или при наличии технической возможности - перечень Микросервисов Клиента, к которым требуется подключение данного Микросервиса; иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

8.7. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после списания с Лицевого счета денежных средств за использование Микросервиса.

8.8. При подключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента производится принудительная смена IP-адреса на IP-адрес из защищенного диапазона, без возможности восстановления в будущем прежнего IP-адреса.

8.9. При отключении данного Микросервиса для выбранных Микросервисов Клиента производится принудительная смена защищенного IP-адреса, на IP- адрес из незащищенного диапазона.

9. Микросервис “Управление сетевыми портами Multihoming (EVPN-MH)”

9.1. Микросервис предназначен для подключения к указанному Клиентом Микросервису расширенного канала связи пропускной способностью 1,10, 40 или 100 Гбит/сек.

9.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента для которых подключается настоящий Микросервис, иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

9.3. Доступ к Микросервису предоставляется в течение 2 (Двух) рабочих дней после списания с Лицевого счета денежных средств за Услугу.

10. Микросервис “Управление автоматическим резервным копированием”

10.1. Микросервис предназначен для обеспечения автоматического резервного копирования.

10.2. Для подключения Микросервиса Клиент указывает в Заявке: перечень Микросервисов Клиента для которых подключается настоящий Микросервис, иные технические данные необходимые для настройки и функционирования настоящего Микросервиса.

10.3. Микросервис не предназначен для работы с Микросервисами Клиента, работающими под управлением ОС Windows и FreeBSD.

10.4. Объем пространства для хранения резервных копий данных, включенный в стоимость Микросервиса составляет 300 (Триста) Гб. В случае, если указанный объем хранения превышен, такое превышение оплачивается отдельно.

10.5. В связи с особенностями реализации Микросервиса, если операция автоматического резервного копирования для Микросервиса Клиента завершилось с ошибкой (вне зависимости от причины), создание последующих автоматических копий для данного Микросервиса Клиента останавливается, Клиенту направляется соответствующее уведомление. Возобновление автоматического резервного копирования производится специалистами Исполнителя после Обращения Клиента в техническую поддержку.

11. Услуга “Техническая поддержка”

11.1. Техническая поддержка оказывается Исполнителем исключительно на основании Обращения Клиента в техническую поддержку и исключительно в отношении Услуг Исполнителя.

11.2. Для активных Услуг Клиента, Исполнитель бесплатно оказывает базовую техническую поддержку. На платной основе Исполнитель оказывает расширенную техническую поддержку, техническую поддержку по разовым инцидентам, а также поддержку проектов.

11.3. Если не оговорено иное, поддержка оказывается для следующих “стабильных” версий ОС, поддержка которых осуществляется разработчиком: Debian, Ubuntu, CentOS, FreeBSD, Alma Linux. Поддержка ОС семейства Windows оказывается по согласованию.

11.4. Перечень работ, которые включены в конкретный вид технической поддержки, опубликован на Веб-сайте Исполнителя. Не указанные в регламенте работы проводятся по согласованию.

11.5. Если не оговорено иное, Время реакции составляет 4 (Четыре) часа.

11.6. Обращения в техническую поддержку Исполнителя осуществляются в следующем порядке:

11.6.1. Обращение оформляется в Личном кабинете. В одном Обращении может содержаться описание только одного предмета для обращения (проблемы, сбоя). В случае, если у Клиента есть несколько причин для Обращения в техническую поддержку Исполнителя, каждый предмет (проблема, сбой) оформляется в отдельном Обращении;

11.6.2. перед оформлением Обращения Клиент обязан изучить доступную информацию по предмету Обращения, в т.ч. документацию и инструкции, размещенные на Веб-сайте Исполнителя;

11.6.3. в Обращении Клиент обязан указать следующее: предмет (суть) Обращения, описать возникшую проблему или сбой; описать каким образом и при каких условиях проявляется проблема; описать какие изменения в инфраструктуре или настройках были произведены перед возникновением проблемы;

11.6.4. Обращения обрабатываются в порядке их поступления;

11.6.5. клиент вправе в любое время без объяснения причин самостоятельно закрыть Обращение;

11.6.6. отметка о прекращении Исполнителем работ по Обращению осуществляется в виде соответствующей записи в переписке по Обращению. Работы могут быть прекращены Исполнителем в следующих случаях:

11.6.6.1. Клиенту предоставлена консультация по сути Обращения;

11.6.6.2. предмет для Обращения (проблема, сбой) обнаружено и решено (устранена проблема, сбой);

11.6.6.3. предмет для Обращения Исполнителем не обнаружен, либо не может быть воспроизведен;

11.6.6.4. предмет для Обращения не может быть решен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, в т.ч. ввиду требований закона;

11.6.6.5. взаимодействие по Обращению со стороны Клиента ведется не конструктивно, не предоставляются запрошенные Исполнителем сведения, либо взаимодействие носит оскорбительный, неуважительный характер по отношению к представителям Исполнителя Или третьих лиц.

11.6.7. по истечении 24 (Двадцати четырёх) часов с момента прекращения работ по Обращению претензии Клиента по результатам работ не принимаются;

11.6.8. возврат настроек в исходное состояние по Обращениям, по которым прекращены работы производится по согласованию и на платной основе;

11.6.9. если не указано иное, в работы по обращениям Клиентов не входят:

11.6.9.1. обучение представителей Клиента;

11.6.9.2. консультирование представителей Клиента по вопросам функционирования (настройки) программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей; по теоретическим вопросам IT-технологий; по теоретическим вопросам построения и администрирования ИТ-инфраструктур;

11.6.9.3. анализ производительности, отладка и оптимизация работы отдельных сервисов, SQL- запросов, скриптов Клиента;

11.6.9.4. восстановление данных Клиента из резервных копий, хранящихся на ресурсах третьих лиц (в т.ч.: с сервисов rapidshare.net и подобных, FTP-серверов, VDS);

11.6.9.5. настройка игровых серверов, прокси, VPN-серверов и иного ПО.

11.6.10. Базовая техническая поддержка оказывается на следующих условиях:

11.6.10.1. Время реакции для базовой технической поддержки составляет 8 (Восемь) часов.

11.6.10.2. Время решения Обращения в техническую поддержку составляет до 48 (Сорок восемь) часов с момента Обращения.

11.6.10.3. Суммарное время работ по одному Обращению в техническую поддержку не может превышать 30 (Тридцати) минут.

11.6.10.4. Базовая техническая поддержка включает в себя следующие работы: консультации по вопросам доступа, настройки, использования Услуг; помощь в решении проблем, связанных с функционированием Микросервисов Клиента.

11.6.11. Расширенная техническая поддержка оказывается на следующих условиях:

11.6.11.1. Количество Заявок в календарный месяц определяется условиями Заявки.

11.6.11.2. Любые работы, выполняемые в рамках пакета администрирования, могут быть выполнены на индивидуальных условиях вне пакета администрирования.

11.6.12. Техническая поддержка по разовым инцидентам оказывается на следующих условиях:

11.6.12.1. Объем, состав и период проведения работ согласовываются до начала их выполнения в тексте Обращения.

11.6.12.2. Моментом начала работ является сообщение от представителя Исполнителя о начале работ в Обращении. Моментом окончания оказания работ является сообщение от представителя Исполнителя об окончании работ в Обращении с указанием выполненных мероприятий и полученных результатов.

11.6.12.3. Услуга оказывается на условиях оплаты по факту. Фактически затраченное время на оказание Услуг тарифицируется на основании данных в Обращении.

11.6.13. Техническое сопровождение проектов оказывается на следующих условиях:

11.6.13.1. Для получения Услуги Клиент оформляет Заявку с описанием задачи, перечнем Микросервисов, для которых будет оказана Услуга, Тарифа и иных технических данных.

11.6.13.2. Исполнитель рассматривает Заявку, проводит первичный аудит ИТ-инфраструктуры Клиента и готовит свои предложения по оказанию технического сопровождения проектов Клиента, после чего Стороны согласовывают условия и технические детали оказания Услуги.

11.6.13.3. Тарификация Услуги начинается после согласования Сторонами технических деталей оказания Услуги, на следующий рабочий день после дня оплаты за данную Услугу.

11.6.13.4. Для Микросервисов, для которых проводится техническое сопровождение проектов, базовая техническая поддержка не осуществляется.

12. Условия использования программного обеспечения третьих лиц

12.1. При наличии технической возможности и в соответствии с функционалом Микросервисов, отдельный Микросервис может обеспечивать функционирование программного обеспечения (ПО) третьих лиц (далее - Правообладателей).

12.2. Исполнитель и/или Правообладатели не гарантируют, что ПО является отказоустойчивым.

12.3. Перед началом использования любого программного обеспечения третьих лиц в Микросервисах Исполнителя Клиент обязан ознакомиться с положениями, принять и соблюдать условия лицензионных соглашений соответствующих Правообладателей.

12.4. Клиент даёт своё согласие на раскрытие Исполнителем сведений о его наименовании и реквизитах (в отношении юридических лиц) или персональных данных (в отношении физических лиц) Правообладателю конкретного ПО, его аффилированным лицам и/или уполномоченным органам, а также иных данных, в зависимости от условий конкретной лицензии. Кроме того, Исполнитель или Правообладатель (при условии согласования и под контролем Исполнителя), в целях контроля соблюдения Клиентом лицензионных ограничений на ПО, вправе осуществлять доступ к Услугам любыми доступными методами, при этом Клиенту запрещается препятствовать данным действиям, в т.ч. (но не ограничиваясь указанным): отключать или изменять учетные записи Исполнителя, пароли, права доступа, SSH-ключи учетных записей; отключать и/или изменять параметры работы (запуска) установленного Исполнителем программного обеспечения.

12.5. Привязка каждой Услуги к используемым Клиентом ресурсам определяется условиями лицензирования конкретного ПО. Количество Услуг, необходимых для заказа, определяется характеристиками используемых Микросервисов, количеством установок и конечных пользователей конкретного ПО и другими условиями, определенными правообладателем соответствующего ПО.

12.6. Исполнитель или Правообладатели (в т.ч. аффилированные лица Правообладателей) не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием ПО.

12.7. Правообладатели и их аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуг и/или ПО если иного не предусмотрено лицензией Правообладателя.

12.8. Если лицензия на ПО прямо не разрешает обратного, то Клиенту запрещается:

12.8.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право на ПО;

12.8.2. копировать ПО;

12.8.3. разделять, перерабатывать, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать ПО, создавать какие-либо производные произведения на основе ПО;

12.8.4. изменять структуру ПО и/или входящих в него компонентов;

12.8.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;

12.8.6. использовать ПО не по назначению или с нарушением лицензии и\или действующего законодательства любыми прямо не упомянутыми в данном разделе способами.