

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 «ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ» к Договору возмездного оказания

§ 1 ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ELASTIC CLOUD HYPER-V»

I. ТЕРМИНЫ

- 1.1 *Виртуальная машина*** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; 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 *Виртуальный диск*** – 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 Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.
- 1.6 *Шаблон*** – файл в формате VHD (VHDX), содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 *Публичный IP-адрес*** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).
- 1.8 *Виртуальная инфраструктура*** – совокупность технологических ресурсов, размещенных на площадке Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика.
- 1.9 *Тест Гилева*** – универсальный нагрузочный тест для платформы, использующей 1С.
- 1.10 *Показатель теста Гилева*** – индекс производительности (скорости) платформы, использующей 1С. Замеряется на типовой виртуальной машине на том же физическом узле, что и виртуальная машина Заказчика.

II. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

- 2.1** Услуга «Elastic Cloud Hyper-V» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.
- 2.2** В рамках услуги «Elastic Cloud Hyper-V» Заказчику предоставляется возможность использования следующих ресурсов:
- подключенных к сети «Интернет» виртуальных машин с фиксированными совокупными параметрами:
 - объем оперативной памяти (RAM);
 - количество процессоров (CPU/100%CPU);
 - виртуальных дисков с соответствующими показателями производительности;
 - виртуальных сетей;
 - публичного IP-адреса.
- 2.3** Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

III. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 3.1** При оказании (получении) услуги «Elastic Cloud Hyper-V» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- 3.2 Исполнитель обеспечивает:**
- функционирование элементов выделенной для Заказчика 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)
 - соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;
 - соответствие фактического размера и производительности виртуальных дисков выбранному размеру и типу;
 - доступность из сети «Интернет» по публичному IP-адресу (от сети вышестоящего интернет-провайдера до виртуального сервера Заказчика);
 - мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:
 - загрузка CPU/100%CPU
 - сетевая доступность
 - требования к объему оперативной памяти
 - использование дискового пространства

- е) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин и виртуальных дисков и изменения их параметров как в большую, так и меньшую сторону;
- ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации).

3.3 Заказчик 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 Заказчика;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

IV. СИСТЕМА МОНИТОРИНГА

4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Elastic Cloud Hyper-V» 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

V. ЛИМИТЫ

5.1 Тарифы планы «Elastic Cloud Hyper-V» определяют возможность создания Заказчиком виртуальной машины соответствующей конфигурации.

5.2 Предусмотренные тарифами лимиты установлены на:

- количество CPU/100% CPU
- объем RAM
- тип и размер HDD
- количество виртуальных сетей
- количество публичных IP-адресов
- параметры доступа в «Интернет»

VI. ВОЗМОЖНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНОЙ

6.1 При получении услуги «Elastic Cloud Hyper-V» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет

- 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 ЦОД размещения)
 - сделать снапшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снапшота
 - остановить биллинг для виртуальной машины
- б) изменение конфигурации виртуальной машины путем ее изменения до определенной доступной конфигурации, которая предусмотрена тарифом и типом виртуальной машины.

VII. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

7.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Elastic Cloud Hyper-V» в Личном кабинете путем выбора из доступных конфигураций.

7.2 При изменении параметров услуги «Elastic Cloud Hyper-V» 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 Заказчика.

7.3 Изменение параметров виртуальной машины и размеров виртуальных дисков в панели управления приводит к фактическому изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и HDD) и осуществляется с ее перезапуском.

VIII. ОБРАБОТКА ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА ПРИ УДАЛЕНИИ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЫ

8.1 При удалении Заказчиком виртуальной машины (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.

IX. ТАРИФИКАЦИЯ И БИЛЛИНГ

9.1 Тарификация услуги «Elastic Cloud Hyper-V» осуществляется в соответствии с тарифами на конфигурации виртуальных машин, виртуальные диски, Публичные IP-адреса и другие элементы сервиса.

9.2 списание денежных средств с лицевого счета Заказчика осуществляется поминутно (поминутный биллинг) за фактическое использование ресурсов (Pay-as-You-Go).

9.3 В случае остановки биллинга виртуальной машины в панели управления осуществляется остановка списаний денежных средств за использование конфигурации виртуальной машины (совокупность количества CPU/100%CPU и RAM). При этом тарификация и списание денежных средств за остальные элементы услуги (виртуальные диски, публичные IP-адреса, бэкап и др., если они присутствуют), продолжают.

X. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

10.1 Исполнитель 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, предусмотренных «Общими правилами оказания услуг» (Приложение 1).

10.2 Для типов виртуальных машин «Производительные для 1С» Исполнитель гарантирует показатель теста Гилева на уровне 42 для виртуальных машин в течение 99,0% времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ, предусмотренных «Общими правилами оказания услуг» (Приложение 1).

10.3 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга и отображается в Личном кабинете в разделе биллинговой информации (детализации).

10.4 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, или уровню теста Гилева для виртуальных машин типа «Производительные для 1С», указанному в пункте 10.2, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшения стоимости услуги) в размере 1% от стоимости тарифного плана из расчета количества часов недоступности услуги сверх установленного пунктом 10.1 (10.2) допустимого значения. Сумма компенсации рассчитывается от тарифа, установленного для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуги, либо значение параметров не были соблюдены.

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

XI. ТЕСТОВЫЙ РЕЖИМ

11.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Elastic Cloud Hyper-V».

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

11.3 Тарифы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и корректного заполнения полей анкеты при регистрации в системе Clouparad. Неполное или небрежное заполнение реквизитов в личном кабинете может повлечь отказ Исполнителя от предоставления тестового режима для услуги.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями «Общих правил оказания услуг» (Приложение 1) и настоящих Правил оказания услуги «Elastic Cloud Hyper-V». На период тестирования не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Elastic Cloud Hyper-V»).

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

§ 2 ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ELASTIC CLOUD KVM»

I. ТЕРМИНЫ

1.1 *Виртуальная машина* – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Заказчика; 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 *Виртуальный диск* – 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 Заказчика; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Заказчика.

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

1.7 *Шаблон* – файл, содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.

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

1.9 *Виртуальная инфраструктура* – совокупность технологических ресурсов, размещенных на площадке Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика.

II. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1 Услуга «Elastic Cloud KVM» представляет собой предоставление Заказчику возможности использования совокупности технологических ресурсов Исполнителя для размещения на них информационных систем Заказчика с возможностью самостоятельного управления этими системами.

2.2 В рамках услуги «Elastic Cloud KVM» Заказчику предоставляется возможность использовать следующие ресурсы:

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

- объема оперативной памяти (RAM);
- количества процессоров (CPU/100%CPU);

б) виртуальные диски с соответствующими показателями производительности;

в) виртуальные сети;

г) публичный IP-адрес.

2.3 Доступ к предоставленным Заказчику ресурсам и управление ими осуществляется Заказчиком через сеть «Интернет».

III. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1 При оказании (получении) услуги «Elastic Cloud KVM» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Исполнитель обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Заказчика 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 Заказчика;

в) соответствие фактического размера и производительности виртуальных дисков выбранному размеру и типу;

г) доступность из сети «Интернет» по публичному IP-адресу (от сети вышестоящего интернет-провайдера до виртуального сервера Заказчика);

д) мониторинг и оповещение Заказчика о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

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

е) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин и виртуальных дисков и изменения их параметров как в большую, так и меньшую сторону;

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

3.3 Заказчик 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 Заказчика;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

IV. СИСТЕМА МОНИТОРИНГА

4.1 Применяемая Исполнителем система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «Elastic Cloud KVM» 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

V. ЛИМИТЫ

5.1 Тарифы «Elastic Cloud KVM» определяют возможность создания Заказчиком виртуальной машины соответствующей конфигурации.

5.2 Предусмотренные тарифами лимиты установлены для:

- количество CPU/100% CPU
- объем RAM
- тип и размер виртуального диска
- количество виртуальных сетей
- количество публичных IP-адресов
- параметры доступа в «Интернет»

VI. ВОЗМОЖНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНОЙ

6.1 При получении услуги «Elastic Cloud KVM» Заказчик имеет возможность выполнить через Личный кабинет

- 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 ЦОД размещения)
 - сделать снапшот и восстановить конфигурацию виртуальной машины из снапшота
 - остановить биллинг для виртуальной машины
- б) изменение конфигурации виртуальной машины путем ее изменения до определенной доступной конфигурации, которая предусмотрена тарифом и типом виртуальной машины.

VII. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

7.1 Заказчик может изменять параметры услуги «Elastic Cloud KVM» в Личном кабинете путем выбора из доступных конфигураций.

7.2 При изменении параметров услуги «Elastic Cloud KVM» 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 Заказчика.

7.3 Изменение параметров виртуальной машины и размеров виртуальных дисков в панели управления приводит к фактическому изменению параметров виртуальной машины (CPU/100% CPU, RAM и виртуального диска (дисков)) и осуществляется с ее перезапуском.

VIII. ОБРАБОТКА ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА ПРИ УДАЛЕНИИ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЫ

8.1 При удалении Заказчиком виртуальной машины (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.

IX. ТАРИФИКАЦИЯ И БИЛЛИНГ

9.1 Тарификация услуги «Elastic Cloud KVM» осуществляется в соответствии со стоимостью конфигураций виртуальных машин, виртуальных дисков, Публичных IP-адресов и других элементов услуги.

9.2 Списание денежных средств с лицевого счета Заказчика осуществляется поминутно (поминутный биллинг) за фактическое использование ресурсов (Pay-as-You-Go).

9.3 В случае остановки биллинга виртуальной машины в панели управления осуществляется остановка списаний денежных средств за использование конфигурации виртуальной машины (совокупность объема CPU/100%CPU и RAM). При этом тарификация и списание денежных средств за остальные элементы услуги (виртуальные диски, публичные IP-адреса, бэкап и др., если они присутствуют), продолжаются.

X. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

10.1 Исполнитель 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, предусмотренных «Общими правилами оказания услуг» (Приложение 1).

10.2 Показатель фактической доступности услуги рассчитывается применяемой Исполнителем системой мониторинга и отображается в Личном кабинете в разделе биллинговой информации (детализации).

10.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуги значению, указанному в пункте 10.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшения стоимости услуги) в размере 1% от стоимости услуги из расчета количества часов недоступности услуги сверх установленного пунктом 10.1 допустимого значения. Сумма компенсации рассчитывается от тарифа, установленного 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.

XI. ТЕСТОВЫЙ РЕЖИМ

11.1 Исполнитель может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Elastic Cloud KVM».

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

11.3 Тарифы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Исполнителя и могут быть изменены Исполнителем без предварительного уведомления Заказчика.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и корректного заполнения полей анкеты при регистрации в системе Clouparad. Неполное или небрежное заполнение реквизитов в личном кабинете может повлечь отказ Исполнителя от предоставления тестового режима для услуги.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Заказчик соглашается со всеми условиями «Общих правил оказания услуг» (Приложение 1) и настоящих Правил оказания услуги «Elastic Cloud KVM». На период тестирования не распространяется SLA (раздел 10 Правил оказания услуги «Elastic Cloud KVM»).

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