HyperMetrica
Сервера. VDS. Поддержка

Выделенный сервер - Соглашение об уровне Услуг

Версия от 01.01.2025

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора, заключенного между Абонентом и Оператором (далее - Договор). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Сервер (Выделенный сервер) — физический сервер, принадлежащий Оператору, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Абоненту.

Конфигурация – описание технических характеристик Сервера, включающая в себя: модель Сервера, центральный процессор, объем ОЗУ, количество, емкость и тип ПЗУ, количество и тип сетевых интерфейсов.

Локация – логическое объединение одной или нескольких технических площадок (дата-центров).

1. Описание Услуги

1.1. Оператор предоставляет Абоненту в пользование Выделенный сервер, подключенный к сети Интернет, располагающийся на физической инфраструктуре Оператора (далее - Услуга, основная Услуга). Услуга оказывается в соответствии с Порядком оказания Услуги, указанной в настоящем SLA.
1.2. В рамках Услуги Оператор предоставляет Абоненту один или несколько Серверов согласованной Конфигурации.
1.3. Каждый Сервер подключен к сети Интернет на скорости не менее 100 Мбит/с. Скорость доступа и объем трафика определяются тарифом и дополнительными услугами к Серверу.
1.4. Каждый Сервер имеет доступ к KVM-консоли (iDRAC) за исключением Серверов Конфигураций Blade и серверов Конфигураций Hyper.

2. Заказ и начало предоставления Услуги

2.1. Выбор параметров услуги и заказ осуществляется Абонентом самостоятельно в Личном кабинете Абонента. По желанию, Абонент может заказать дополнительные Услуги, доступные к заказу к Услуге.
2.2. Стоимость Услуг на момент заказа указана на официальном сайте Оператора и в Личном кабинете Абонента.
2.3. Стоимость продления Услуги равна стоимости Услуги на момент заказа. Оператор обязуется уведомить Абонента об изменении стоимости Услуги не менее чем за 14 дней.
2.4. Абонент может выбрать период оплаты Услуги при заказе. Услуга будет автоматически продлеваться с текущим периодом. При необходимости Абонент может изменить период оплаты Услуги в Личном кабинете.
2.5. Выделенные серверы готовых конфигураций предоставляются автоматически после оплаты в течении 2 часов. Выделенные серверы произвольной конфигурации предоставляются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента оплаты Услуги в Панели управления.
2.6. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящим Соглашением Оператор обязан уведомить Абонента способом, установленным Договором, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
2.7. Срок оказания Услуги начинает течь с момента подключения Услуги Оператором.

3. Порядок оказания Услуги

3.1. Оператор обеспечивает доступ Серверов к сети Интернет. Абонент самостоятельно выбирает условия подключения из возможных в Личном кабинете.
3.2. При активации Услуги Оператор бесплатно предоставляет вместе с Сервером 1 IPv4-адрес.
3.3. Сервер собирается и комплектуется Оператором. Не согласованные при заказе Услуги комплектующие устанавливаются на усмотрение Оператора.

3.4. Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на Выделенном сервере необходимое ПО.

3.5. В случае выхода из строя комплектующих Выделенного сервера, Оператор обязуется за свой счет в течение 12 часов, с момента обращения Абонента через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Оператора возможно временное использование более емких/быстрых комплектующих. Если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 12 часов, Абонент имеет право на компенсацию в соответствии с настоящим SLA.

3.6. В случае возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Услуги, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Абонента выхода из строя комплектующих сервера, Оператором может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика сервера. Если диагностика выявила неполадку, или с момента обращения клиента прошло более 12 часов, и за это время диагностика не выявила неполадок, то Оператор заменит Сервер на аналогичный.

3.7. В случае выхода из строя сервера или комплектующих, при отсутствии возможности замены данных комплектующих на аналогичные, при условии наступления срока с момента активации услуги до момента возникновения неполадок более 3-х лет, Оператор вправе отказаться от предоставления услуги устаревшей конфигурации и предложить Абоненту варианты замены платформы на актуальные конфигурации.

4. Окончание предоставления Услуги

4.1. Абонент автоматически информируется о предстоящем отключении Услуги.

4.2. По истечении оплаченного периода отключение Услуг происходит автоматически. Оператор направляет Абоненту уведомление об истечении оплаченного периода и о том, что Услуги отключены.

4.3. Абонент может продолжить использования Услуг при условии оплаты Услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.

4.4. Если Услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Оператор вправе удалить все данные Абонента, хранящиеся на Выделенном сервере, и отвязать его от учётной записи Абонента. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

4.5. Абонент может самостоятельно отказаться от Услуги через Личный кабинет в любой момент.

4.6. В случае отказа от Услуг до истечения оплаченного периода Оператор возвращает стоимость неиспользованных Услуг на Лицевой счет Абонента. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы с удержанием суммы скидок, выданных при условии предоплаты.

5. Требования по защите информации

5.1. Абонент обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого ПО, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.

5.2. Абонент обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Оператором ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Абонент должен не допускать на своих серверах следующих ситуаций:

- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Абонента;
- программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
- с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с сервера исходят пакеты службы доменных имен (DNS) с намеренно искаженными данными;
- на сервере присутствуют вредоносные программы;
- на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

5.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование публично доступных сервисов в инфраструктуре Абонента при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба информации и работоспособности сервисов. Оператор обязан извещать Абонента об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Абонент обязан принимать меры к их устранению.

5.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Абоненту) ресурсов локальной или глобальной

компьютерной сети, Оператор имеет право прервать выполнение серверов, нарушающих требования безопасности.

5.5. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:

- если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством Услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
- наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламную информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота;
- распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
- опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
- рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
- фальсифицирования своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- при размещения систем или элементов систем для обслуживания, расчета и эксплуатации цифровых валют (mining, майнинг, «добыча» криптовалют, распределённые платформы, создание новых блоков с возможностью получить вознаграждение в форме новых единиц и комиссионных сборов и др.)
- если Оператор получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.6. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства, предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право, при необходимости, контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

5.7. Оператор вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными серверу) IP и MAC-адресами.

5.8. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Оператором.

5.9. Абонент несет полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

5.10. Абонент принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Оператора.

6. Гарантии и компенсации

Таблица 1

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
До 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3%
От 99,79 до 99,58 %	От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10%
От 99,57 до 98,62 %	От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30%
От 98,61 до 96,7 %	От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%
До 96,6 %	От 24 часов	100%

6.1. Компенсация рассчитывается для каждого сервера отдельно исходя из общей недоступности сервера за месяц согласно Таблице 1. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за сервер за месяц.

6.2. Недоступность услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки Тикета в службу поддержки Оператора и моментом завершения восстановительных работ Оператором. Если Абонент располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более ранее время начала простоя, чем время отправки Тикета Абонентом, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путем переговоров Сторон посредством Тикет-системы. Рабочее время: понедельник – пятница, а также дни, объявленные рабочими согласно производственному календарю, интервал времени 09:00 – 18:00 (Московское время). Остальное время считается нерабочим. В случае отсутствия Тикета и собственных данных Абонента о начале даунтайма, услуга считается доступной, и компенсация не выплачивается. Точность учёта простоя составляет не менее 1 минуты. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.

6.3. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

Компенсируемый простой	**Не Компенсируемый простой**
Недоступность сервера из-за сбоя инфраструктуры Оператора. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости сервера, для которого зафиксирован простой.	Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с сервером через Личный кабинет Абонента или Панель управления сервером.

6.4. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Оператором исключительно на баланс Услуги. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна. Если компенсация бонусами технически невозможна, для Сервера предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.

6.5. Не подлежат компенсации сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Оператора, а также вызванные действиями Абонента, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

7. Подписи сторон

От имени Абонента	От имени Оператора
_____ / _____/	_____ / _____/