

СОГЛАШЕНИЕ

об уровне сервиса
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Запрос (Заявка) это обращение Пользователя к Провайдеру, оформленное через Личный кабинет, касающееся предоставления Услуг, изменения их параметров, а также случаев снижения качества или недоступности Услуги.

Время реакции это период, исчисляемый в календарных часах, который проходит от момента регистрации Запроса до фактического начала работ со стороны Провайдера. Началом работ считается внесённая в Запрос запись представителя Провайдера о старте выполнения.

**Панель
Управления** это программный инструмент с пользовательским интерфейсом, предназначенный для настройки и управления системой, сервисами или различными службами.

Правообладатель это лицо, обладающее законными правами на программное обеспечение и имеющее возможность распоряжаться им по своему усмотрению.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Пользователю предоставляются услуги хостинга, а также оказываются иные Услуги, доступные в Личном кабинете Провайдера.
 - 2.1.1. В состав каждой предоставляемой Пользователю Услуги включена простая неисключительная лицензия на использование Программного продукта, с помощью которого обеспечивается техническая возможность оказания Услуги, а также осуществляется управление Услугой.
- 2.2. При наличии технической возможности Услуги могут быть оказаны с помощью оборудования, размещаемого на территории иностранного государства. Дополнительные условия такого оказания услуг описываются на Веб-сайте Провайдера. При этом запрещается использование Услуг с целью нарушения законодательства Республики Казахстан.

3. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

Доступность инфраструктуры	24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году), за исключением периода проведения
---------------------------------------	---

	профилактических или ремонтных работ. Для високосного года – по схеме 24x7x366 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 366 дней в году).
Доступность услуг	99,90% в месяц.
Расчет периода недоступности	Период недоступности начинает исчисляться с момента регистрации Пользователем соответствующей Заявки. 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.
Профилактические работы	Провайдер имеет право, после предварительного уведомления Пользователя, проводить профилактические работы. Время профилактических работ не может превышать 100 (Ста) минут в календарный месяц.
Компенсация	А) Компенсация за нарушение качества оказания Услуги производится исключительно в случае, если доказана вина Провайдера. Размер компенсации рассчитывается пропорционально доле абонентской платы за период простоя. Размер компенсации ограничен 100% начислений по Услуге за календарный месяц, в котором допущено нарушение качества оказания Услуги. Компенсация предоставляется путем зачисления рассчитанной суммы на Лицевой счет Пользователя. Б) Компенсация за нарушение качества оказания Услуги предоставляется в месяце, следующем за месяцем, в котором произошло нарушение качества оказания Услуги, при наличии Заявки от Пользователя с требованием о такой компенсации.
Не компенсируются	- периоды недоступности Услуги в течение тестового периода пользования Услугой;

	- периоды недоступности, вызванные профилактическими работами Провайдера; - периоды недоступности Услуги, вызванные действиями Пользователя, повлекшие за собой недоступность Услуги; - периоды приостановки оказания Услуги, а также факты прекращения оказания Услуги, удаления Услуги или расторжение Договора, вызванные нарушением Пользователем положений настоящего Договора; - полная или частичная невозможность выполнения каких-либо действий с сервером через Панель управления, Личный кабинет, по API, а также с использованием иных инструментов управления, при сохранении доступности самого сервера; - периоды недоступности Услуги, связанные со сбоями вне зоны ответственности Провайдера, включая (но не ограничиваясь): сетевыми атаками (DDoS, SYN, типа «mail bomb» и др.), ошибками в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет.
--	---

4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Виртуальный выделенный сервер (VDS)

- 4.1.1. Услуга представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые только одним Пользователем, и полностью изолированные от сервера других Пользователей.
- 4.1.2. Если не указано иное, для организации услуги используется среда виртуализации KVM (Kernel-based Virtual Machine) в среде Linux на платформе x86.
- 4.1.3. Услуга включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес;
- 4.1.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 4.1.5. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.
- 4.1.6. Расчетный период Услуги - 1 день.
- 4.1.7. Длительность периода приостановки Услуги составляет 7 календарных дней.
- 4.1.8. Услуга предназначена для:

- 4.1.8.1. размещения (хостинга) как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, и сервисов;
- 4.1.8.2. размещения приложений «интернета вещей» (Internet of things)» и обработки их данных;
- 4.1.8.3. обеспечения функционирования служб и сервисов различного характера, включая, но не ограничиваясь: сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и иные сервисы;
- 4.1.8.4. решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.

4.2. Виртуальные выделенный сервер (VDS) с графическим процессором GPU

- 4.2.1. Сервер представляет собой вычислительные мощности на стороне Провайдера, используемые только одним Пользователем и полностью изолированные от серверов других Пользователей. Сервер предназначен для решения задач, требующих интенсивных параллельных вычислений, включая машинное обучение, искусственный интеллект, научное моделирование, рендеринг графики и высокопроизводительные вычисления; обеспечения функционирования служб и сервисов, использующих ресурсоемкие графические вычисления; решения иных вычислительных задач и задач хранения данных.
- 4.2.2. Для организации сервера используется среда виртуализации KVM (Kernel-based Virtual Machine) в среде Linux на платформе x86.
- 4.2.3. Для обеспечения графических вычислений к серверу подключена заранее сконфигурированная мощность виртуального графического процессора (GPU).
- 4.2.4. Услуга оказывается при наличии технической возможности.
- 4.2.5. Доступность Услуги гарантируется на уровне не менее 99,0 % в течение календарного дня.
- 4.2.6. Сервер включает в себя следующие потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный или динамический объем вычислительных мощностей; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (один) IP-адрес.
- 4.2.7. Услуга оказывается на условиях авансовой оплаты.
- 4.2.8. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента уведомления Провайдером Пользователя о подключении Услуги и поступления оплаты от Пользователя.
- 4.2.9. Минимальный период оказания Услуги – 1 календарный день.
- 4.2.10. Расчетный период по Услуге – 1 день.
- 4.2.11. При заказе Услуги на минимальный срок её оказание прекращается ровно через 1 календарный день. Данные, хранящиеся на сервере, после прекращения оказания Услуги сохраняются в течение 7 календарных дней, после чего удаляются. Для повторной активации сервера и получения доступа к данным Пользователь оплачивает стоимость сервера за дни простоя по базовой ставке (без учета стоимости графического процессора).

- 4.2.12. При подключении Пользователем дополнительных услуг к серверу срок их оказания равен сроку оказания основной Услуги.
- 4.2.13. Пользователь обязан использовать Услугу в соответствии с её целевым назначением и не предпринимать действий, которые могут привести к повреждению графического процессора.
- 4.2.14. Пользователю запрещается осуществлять разгон (оверклокинг) аппаратных ресурсов сервера, включая графический процессор, в частности изменять напряжения, частоты и иные параметры работы GPU, выходящие за установленные производителем штатные режимы.
- 4.2.15. В случае нарушения указанных запретов Пользователь обязан возместить Провайдеру полную стоимость оборудования, выведенного из строя или существенно сократившего срок службы в результате таких действий, а также компенсировать все убытки, связанные с простым оборудования.

4.3. Выделенный сервер

- 4.3.1. Услуга представляет собой отдельный физический сервер, подключенный к сети Интернет, с установленной на него ОС по выбору Пользователя.
- 4.3.2. Сервер изолирован от других Пользователей, и полностью выделен Пользователю, включая вычислительные мощности, пространство для хранения данных.
- 4.3.3. Услуга включает в себя следующие Потребительские характеристики: средства виртуализации; фиксированный объем вычислительных мощностей; фиксированный объем хранения данных; постоянное подключение к сети Интернет; 1 (Один) IP-адрес.
- 4.3.4. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 4.3.5. Доступ к Услуге предоставляется течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента заказа и оплаты Услуги.
- 4.3.6. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента предоставления Пользователю доступа к Услуге.
- 4.3.7. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц.
- 4.3.8. Длительность периода приостановки Услуги составляет 3 календарных дня.
- 4.3.9. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц.
- 4.3.10. Услуга может быть использована для:
 - 4.3.10.1. оказания Услуг (в т.ч. интеллектуальных) облачного провайдера;
 - 4.3.10.2. размещения как ненагруженных, так и нагруженных вычислений, и сервисов;
 - 4.3.10.3. размещения приложений и осуществления обработки данных (в том числе – для работы с большими данными (big data) и искусственным интеллектом), поступающих от устройств и/или приложений «интернета вещей» (Internet of things);
 - 4.3.10.4. обеспечения функционирования вспомогательных служб и сервисов для приложений, устройств (включая «интернет вещей»), а также для иных вспомогательных служб и сервисов (сервера приложений, веб-сервера, сервера электронных коммуникаций, сервера сетевых сервисов, сервера СУБД, хранилища данных и др.);

4.3.10.5.решения иных вычислительных задач и задач хранения данных;

4.3.11.Конфигурация предоставляемого сервера, тип и версия установленной на сервер операционной системы и иные технические характеристики сервера определяется Пользователем при заказе Услуги.

4.3.12.Провайдер имеет право предоставить Пользователю оборудование с характеристиками, отличающимися в лучшую сторону от указанных Пользователем в заказе Услуг.

4.3.13.В случае выхода из строя оборудования, на котором функционирует Услуга, замена производится на основании Заявки, 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.

4.4. Корпоративная почта

4.4.1. Услуга предоставляется на базе программного решения Microsoft Exchange.

4.4.2. В состав Услуги входит: защищённая электронная почта; подключение одного или нескольких доменных имён; масштабируемые почтовые ящики от 2 Гб и выше; поддержка клиентов, работающих по протоколам POP3 и IMAP; веб-интерфейс для работы с почтой; доступ к адресным книгам, календарям, инструментам планирования встреч, задачам и заметкам.

4.4.3. Провайдер выполняет обновление и администрирование всех компонентов Услуги, а также мониторинг её доступности.

4.4.4. Пользователь управляет содержанием Услуги через Панель управления.

4.4.5. Для активации Услуги Пользователь оформляет заказ в Личном кабинете, указывая количество почтовых ящиков, их объём и иные технические характеристики.

4.4.6. На основании заказа Провайдер подключает Услугу и предоставляет доступ в Панель управления.

4.4.7. Предоставление и тарификация Услуги начинается с момента её активации Провайдером.

4.4.8. Оплата осуществляется авансовым методом.

4.4.9. Минимальный срок предоставления Услуги – 1 календарный месяц.

4.4.10. Расчётный период – 1 календарный месяц.

4.4.11. Максимальная длительность приостановки Услуги – 5 календарных дней.

4.5. Регистрация доменного имени

4.5.1. Услуга обеспечивает программную имитацию подключения физического USB-ключа к серверу Пользователя.

4.5.2. Для заказа Услуги Пользователь в Личном кабинете указывает необходимые технические данные и гарантирует их достоверность.

4.5.3. Подключение выполняется Провайдером в течение 24 часов после оформления корректной заявки и списания средств.

4.5.4. Оплата осуществляется авансовым методом.

4.5.5. Минимальный срок заказа Услуги – 1 календарный год.

4.5.6. Расчётный период – 1 календарный год.

- 4.5.7. Максимальная длительность приостановки Услуги – 30 календарных дней.
- 4.5.8. Перед заказом Пользователь обязан ознакомиться с: правилами регистрации и использования доменных имён в соответствующих зонах;
- 4.4.7.2. «Хартией прав и обязанностей владельцев регистраций» (<https://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-en>).
- 4.4.8. Пользователь уведомлён, что в ряде доменных зон регистрационные данные публикуются и их скрытие возможно только за дополнительную плату.
- 4.4.9. Пользователь соглашается, что Регистратор вправе напрямую связываться с ним или уполномоченным лицом для подтверждения контактных данных или продления регистрации.
- 4.4.10. Ответственность за продление или отказ от продления доменных имён полностью лежит на Пользователе.
- 4.4.11. При регистрации, продлении или переносе домена Провайдер имеет право самостоятельно определять регистратора и передавать сопровождение доменных имён между регистраторами.

4.6. Эмуляция USB-ключа

- 4.6.1. Услуга обеспечивает программную имитацию подключения физического USB-ключа к серверу Пользователя.
- 4.6.2. Порядок подключения:
 - 4.2.2.1. Пользователь оформляет заказ в Личном кабинете, указывая IP-адрес сервера, учётные данные и иную техническую информацию.
 - 4.2.2.2. Пользователь производит оплату Услуги.
 - 4.2.2.3. Пользователь согласует с Провайдером время и место передачи физического USB-ключа.
 - 4.2.2.4. В течение 24 часов с момента получения устройства Провайдер выполняет подключение (установку и настройку USB-ключа на своём оборудовании).
 - 4.2.2.5. Провайдер уведомляет Пользователя о завершении подключения.
- 4.6.3. Начало оказания и тарификация Услуги наступают после уведомления о подключении.
- 4.6.4. Оплата производится авансовым методом.
- 4.6.5. Минимальный срок заказа Услуги – 1 календарный месяц.
- 4.6.6. Максимальная длительность приостановки – 7 календарных дней.
- 4.6.7. Расчётный период – 1 календарный месяц.

4.7. SSL-сертификат для сервера

- 4.7.1. Для оформления Пользователь заказывает Услугу в Личном кабинете и предоставляет необходимые данные. Пользователь гарантирует достоверность сведений и обязуется поддерживать работоспособность почтовых ящиков, указанных при заказе.
- 4.7.2. Оплата производится авансовым методом.

- 4.7.3. Услуга считается заказанной после оформления в Личном кабинете. Начало оказания и тарификация происходят с момента оплаты. Завершение оказания подтверждается сменой статуса в Личном кабинете на «Выпущен».
- 4.7.4. Минимальный срок предоставления определяется параметрами выбранного SSL-сертификата.
- 4.7.5. Расчётный период также зависит от параметров сертификата.
- 4.7.6. В зависимости от типа сертификата Пользователю может потребоваться подтверждение дополнительных сведений (скан-копии документов, ссылки на бизнес-справочники, перевод данных на английский язык, подтверждение владения доменом и т. д.).
- 4.7.7. Оформление может занимать до 30 календарных дней с момента заказа и предоставления всей необходимой информации. Срок может быть увеличен, если требуется дополнительное подтверждение или уточнение данных.
- 4.7.8. Провайдер не несёт ответственности за отказ удостоверяющего центра в выпуске, продлении или перевыпуске сертификата.
- 4.7.9. В случае досрочного прекращения действия SSL-сертификата по инициативе удостоверяющего центра средства не возвращаются.
- 4.7.10. Готовый сертификат направляется Пользователю по электронной почте, указанной в заказе. Услуга считается исполненной с момента отправки письма.

4.8. Виртуальная сеть (VLAN)

- 4.8.1. Для заказа Услуги Пользователь в Личном кабинете указывает серверы, между которыми требуется создать VLAN, а также дополнительные технические параметры.
- 4.8.2. Подключение возможно при наличии у Пользователя не менее двух активных серверов.
- 4.8.3. Сервис предоставляется для выделенных или индивидуально серверов.
- 4.8.4. Провайдер активирует Услугу в течение двух рабочих дней после списания оплаты с лицевого счёта Пользователя.
- 4.8.5. Начало оказания и тарификация происходят с момента активации Услуги.
- 4.8.6. Оплата осуществляется авансом.
- 4.8.7. Минимальный срок использования – 1 календарный месяц.
- 4.8.8. Расчётный период – 1 календарный месяц.
- 4.8.9. Приостановка Услуги допускается сроком до 14 календарных дней.

4.9. Услуга «Маршрутизация по BGP»

- 4.9.1. Для заказа Услуги Пользователь в Личном кабинете указывает IP-сети, которые требуется анонсировать, и дополнительные технические данные.
- 4.9.2. Подключение доступно для сетей объёмом от /24 (256 адресов) и больше.
- 4.9.3. Услуга предоставляется для выделенных или специализированных вычислительных сред.
- 4.9.4. Провайдер выполняет подключение в течение трёх рабочих дней после оплаты.
- 4.9.5. Услуга считается оказанным и тарифицируется с момента активации Провайдером.
- 4.9.6. Оплата производится авансом.

- 4.9.7. Минимальный срок заказа – 1 календарный месяц.
- 4.9.8. Расчётный период – 1 календарный месяц.
- 4.9.9. Приостановка допускается сроком до 14 календарных дней.

4.10. Удаленный доступ KVM

- 4.10.1. Для оформления заказа Пользователь указывает в Личном кабинете вычислительную среду, для которой требуется доступ, дату и время начала и окончания подключения, а также необходимые технические параметры.
- 4.10.2. Услуга доступа только для виртуальных серверов.
- 4.10.3. Подключение выполняется Провайдером в течение двух часов после оформления заказа.
- 4.10.4. Услуга активируется сразу после подключения. Пользователь уведомляет Провайдера о завершении использования, после чего доступ отключается.
- 4.10.5. Первые два часа предоставляются бесплатно; каждый последующий час оплачивается в размере 200 рублей.
- 4.10.6. Минимальный срок заказа — 2 часа.
- 4.10.7. Расчётный период — 1 час.

4.11. Фильтрация DDoS-трафика

- 4.11.1. Сервис обеспечивает защиту сервера Пользователя за счёт фильтрации входящего трафика, что позволяет снижать нагрузку на атакуемые ресурсы и блокировать вредоносные запросы.
- 4.11.2. Эффективность фильтрации до 98% для атак типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (включая подмену IP), HTTP Flood.
- 4.11.3. Эффективность до 90% для других атак 3–4 уровней модели OSI.
- 4.11.4. Вероятность ошибочной блокировки легитимного пользователя — не более 2%.
- 4.11.5. Для заказа Пользователь указывает активную вычислительную среду и технические данные в Личном кабинете.
- 4.11.6. Подключение выполняется в течение 24 часов после оплаты.
- 4.11.7. При активации меняется IP-адрес среды на новый из защищённого диапазона.
- 4.11.8. Первое подключение к конкретной среде предоставляется бесплатно; повторные подключения и отключения оплачиваются отдельно.
- 4.11.9. Сервис тарифицируется с момента активации.
- 4.11.10. Условия оплаты:
 - 4.10.7.1. абонентская плата (авансом);
 - 4.10.7.2. плата «по факту» при превышении указанных лимитов по входящему трафику.
- 4.11.11. Минимальный срок заказа — 1 календарный месяц.
- 4.11.12. Расчётный период совпадает с периодом вычислительной среды.
- 4.11.13. Приостановка совпадает с периодом приостановки сервера. Услуга работает на уровнях 2, 3, 4 и 7 OSI. Защита уровней 2–4 включается автоматически, для уровня 7 (доменная защита) требуется указание имени домена в Панели управления.
- 4.11.14. Тарификация осуществляется по объёму очищенного трафика.

- 4.11.15. При подключении и отключении обязательна смена IP-адреса на адрес из защищённого или обычного диапазона.

4.12. Облачное объектное хранилище:

- 4.12.1. Услуга позволяет хранить и извлекать данные из различных источников (сайты, мобильные приложения, корпоративные системы и т. д.).
- 4.12.2. Предоставляется при наличии технической возможности.
- 4.12.3. Оказание и тарификация начинаются с момента активации после оплаты.
- 4.12.4. Провайдер вправе установить минимальный срок использования, указываемый при заказе.
- 4.12.5. Приостановка допускается на срок до 7 дней.
- 4.12.6. Доступ осуществляется через Личный кабинет, протоколы http/https или API, совместимый с Amazon S3.
- 4.12.7. Пользователь самостоятельно управляет эксплуатацией, резервным копированием и настройкой ПО.
- 4.12.8. Стоимость указывается в Личном кабинете при заказе.

4.13. Автоматизированное резервное копирование

- 4.13.1. Тарификация и активация происходят автоматически после оплаты.
- 4.13.2. Подключение производится Пользователем самостоятельно через Личный кабинет.
- 4.13.3. Услуга недоступна для серверов с ОС Windows и FreeBSD.
- 4.13.4. Оплата осуществляется авансом.
- 4.13.5. Минимальный срок заказа — 1 календарный месяц.
- 4.13.6. Расчётный период совпадает с периодом сервера.
- 4.13.7. Приостановка совпадает с приостановкой сервера.
- 4.13.8. В случае ошибки резервного копирования Пользователь получает уведомление и должен обратиться в техподдержку.
- 4.13.9. Объём хранения:
 - 4.11.9.1. для виртуальных серверов – фиксированный;
 - 4.11.9.2. для выделенных серверов – 300 Гб, превышение оплачивается дополнительно.

4.14. Внешний диск для бэкапов

- 4.14.1. Пользователь заказывает необходимый объём пространства в Личном кабинете. Подключение и тарификация происходят автоматически после оплаты.
- 4.14.2. Сервис предоставляется на условиях авансовой оплаты.
- 4.14.3. Минимальный срок заказа:
 - Для виртуальных серверов – 1 месяц
 - Для выделенных серверов – 1 месяц.
- 4.14.4. Расчётный период:
 - Для виртуальных серверов – 1 день;
 - Для выделенных серверов – 1 месяц.
- 4.14.5. Приостановка допускается сроком до 21 дня.

- 4.14.6. Пользователь самостоятельно настраивает резервное копирование и восстановление.
- 4.14.7. Провайдер не выполняет настройку и не уведомляет о состоянии данных.

4.15. Облачное резервирование

- 4.15.1. Услуга предоставляется на условиях оплаты по факту использования.
- 4.15.2. Если иное не оговорено, стоимость определяется по максимальному объёму использованного хранилища за месяц.
- 4.15.3. Оказание и тарификация начинаются с момента активации в Личном кабинете.
- 4.15.4. Минимальный срок заказа – 1 месяц.
- 4.15.5. Расчётный период – 1 месяц, учёт потребления – 1-го числа каждого месяца.
- 4.15.6. Приостановка допускается на 7 дней.
- 4.15.7. Пользователь самостоятельно устанавливает необходимое ПО для резервирования.
- 4.15.8. Управление осуществляется через Панель управления.

4.16. Подключение к Серверу программного обеспечения третьих лиц

- 4.16.1. По Запросу Пользователя и при наличии технической возможности в состав сервера могут быть включены Потребительские характеристики, обеспечивающие подключение, функционирование и управление программным обеспечением третьих лиц. Перед началом использования указанного программного обеспечения Пользователь обязан принять условия лицензионных соглашений соответствующих Правообладателей.
- 4.16.2. Услуга оказывается на условиях оплаты авансовым методом.
- 4.16.3. Оказание Услуги и ее тарификация начинается с момента оплаты Услуги Пользователем. Активация услуги производится автоматически после оплаты.
- 4.16.4. Минимальный период, на который может быть заказана Услуга - 1 календарный месяц, если иное не указано в условиях предоставления выбранного Пользователем программного обеспечения третьих лиц.
- 4.16.5. Расчетный период Услуги - 1 календарный месяц, если иное не указано в условиях предоставления выбранного Пользователем программного обеспечения третьих лиц.
- 4.16.6. Длительность периода приостановки Услуги равна длительности приостановки Услуги сервера, в котором установлено данное программное обеспечение третьих лиц.
- 4.16.7. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что:
 - 4.16.7.1. ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуги;
 - 4.16.7.2. программы для ЭВМ не являются отказоустойчивыми;
 - 4.16.7.3. программы для ЭВМ не предназначены для использования в ситуациях, в которых сбой программы для ЭВМ может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде.

- 4.16.8. Пользователь даёт своё согласие на раскрытие сведений о его наименовании и реквизитах (в отношении юридических лиц) или персональных данных (в отношении физических лиц) Правообладателю и/или его аффилированным лицам.
- 4.16.9. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют техническую поддержку в отношении оказания Услуги.
- 4.16.10. Привязка каждой Услуги к используемым Пользователем ресурсам определяется условиями лицензирования конкретного ПО. Количество Услуг, необходимых для заказа, определяется характеристиками используемых Пользователем серверов, количеством пользователей ПО и другими определенными Правообладателем условиями.
- 4.16.11. Провайдер вправе, исключительно в целях контроля соблюдения Пользователем лицензионных соглашений на программное обеспечение, предоставляемое Провайдером, осуществлять доступ к Серверу Пользователя. Пользователю запрещается препятствовать или блокировать указанный доступ Провайдера, включая (но не ограничиваясь): отключать или изменять учетные записи Провайдера, пароли, права доступа, SSH-ключи учетных записей; отключать и/или изменять параметры работы (запуска) установленного Провайдером программного обеспечения. Для реализации указанного права Провайдер может использовать программное обеспечение по своему усмотрению для автоматизации процессов;
- 4.16.12. Если иное не указано в лицензионном соглашении на конкретное программное обеспечение, Пользователю запрещается:
 - 4.16.12.1. сублицензировать или иным образом предоставлять право использования программного обеспечения;
 - 4.16.12.2. копировать программное обеспечение и предоставлять его экземпляры иным лицам;
 - 4.16.12.3. осуществлять переработку, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять любые действия, направленные на восстановление (извлечение) исходного кода, вскрывать технологию, модифицировать программное обеспечение;
 - 4.16.12.4. изменять структуру программного обеспечения и/или входящих в него компонентов (за исключением случаев, когда такие действия предусмотрены функционалом);
 - 4.16.12.5. удалять какие-либо знаки охраны интеллектуальных прав, средства индивидуализации;
 - 4.16.12.6. блокировать или модифицировать работу технических средств защиты авторских прав;
 - 4.16.12.7. изменять или создавать какие-либо производные произведения на основе программного обеспечения или любого его элемента (включая аудиовизуальный ряд и исходный код), за исключением случаев, если это предусмотрено функционалом;
 - 4.16.12.8. разделять программное обеспечение на составные части;

- 4.16.12.9. иным образом использовать программное обеспечение не по назначению или с нарушением действующего законодательства и объема предоставленных прав.

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕРВЕРОВ

5.1. Техническая поддержка

- 5.1.1 Провайдер предоставляет технические консультации по вопросам, связанным с оказанием Услуг посредством общения (ведения переписки) с Заказчиком в электронной форме в Системе Провайдера.
- 5.2.1 Услуга технической поддержки включает в себя консультации по следующим вопросам: включение, выключение, перезагрузка сервера, переинсталляция ОС, первичные настройка и установка ПО.
- 5.3.1 Услуги, выходящие за рамки, указанные в п. 4.1.2, могут быть выполнены при наличии технической возможности, после предварительного согласования со специалистами Провайдера в электронной форме в Системе Провайдера. Указанные услуги могут оказываться за отдельную плату. Условия данного Соглашения не распространяются на скорость и качество выполнения указанных работ.
- 5.4.1 Услуга технической поддержки не включает в себя консультации по вопросам вопросы программирования, «веб-дизайна»; обучение Заказчика или его представителей навыкам работы в сети Интернет.
- 5.5.1 Провайдер обязуется принять технический запрос и известить Заказчика о об этом в течение 3 (трех) часов через Систему Провайдера.

5.2. Информационная поддержка

- 5.2.1 Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых Услугах, тарифных планах, правилах обработки обращений Заказчика.
- 5.2.2 Информационная поддержка осуществляется в рабочее время по заявке, созданной в Системе Провайдера.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОВАЙДЕРА

- 6.1. Провайдер не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность Услуг, а также то, что программное и/или аппаратное обеспечение, равно как и любые другие средства, используемые для предоставления Услуг, абсолютно защищены от сбоев, компьютерных вирусов, уязвимостей и иных факторов, влияющих на работоспособность Услуг.
- 6.2. Провайдер не создает, не модифицирует, а также не контролирует иным образом содержание Контента Пользователя, не несет ответственности за точность, качество и содержание такого Контента, не является инициатором передачи информации, не выбирает получателя, не влияет на целостность и/или содержание передаваемой информации.
- 6.3. Во всех случаях если иное прямо не указано в настоящем Договоре, Провайдер отвечает исключительно за документально подтвержденный реальный ущерб, причиненный Пользователю в результате действий/бездействий Провайдера,

исключительно при условии доказанности вины Провайдера. При этом, ответственность Провайдера по Договору (включая, но не ограничиваясь, возмещением реального ущерба, неустойки, штрафов и пр.) ограничивается суммой, не превышающей стоимости Услуг в месяц, в отношении которой заявлено о применении ответственности.

6.4. Провайдер не несет ответственности за:

- 6.4.1. качество и работоспособность элементов сети Интернет, соединение с сетью Интернет, функционирование объектов, принадлежащих третьим лицам, функционирование оборудования и программного обеспечения Пользователя;
- 6.4.2. за упущенную прибыль и любые косвенные убытки (потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации), причиненные Пользователю в результате использования или невозможности использования Услуг, в том числе по причине ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин;
- 6.4.3. любые последствия, в т.ч. убытки, которые могут возникнуть у Пользователя по причине несанкционированного использования, разглашения компрометации данных Учетной записи Пользователя;
- 6.4.4. любые действия Пользователя при использовании Услуг, повлекшие за собой их полную или частичную неработоспособность в период оказания Услуг базовой технической поддержки и/или после их завершения, а также за последствия действий, совершенных Пользователем по рекомендациям, выданным Провайдером, в ходе оказания Услуг базовой технической поддержки;
- 6.4.5. попытки и/или последствия несанкционированного доступа третьих лиц к данным, сетевых атак на объекты, используемых Пользователем с помощью Услуг;
- 6.4.6. любые действия или бездействие третьих лиц;
- 6.4.7. любую информацию, товар или услугу, полученную Пользователем через сеть Интернет.