

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

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

Конфигурация – описание технических характеристик Сервера, включающая в себя:

- модель ЦП;
- объем ОЗУ;
- количество, ёмкость и тип ПЗУ;
- количество и тип сетевых интерфейсов.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

- 2.1. Оператор предоставляет Заказчику в пользование Выделенный сервер, подключенный к сети Интернет, располагающийся на физической инфраструктуре Оператора (далее - Услуга, основная Услуга). Услуга оказывается в соответствии с разделом 4.
- 2.2. В рамках Услуги Оператор предоставляет Заказчику один или несколько Серверов согласованной Конфигурации.

3. ЗАКАЗ И НАЧАЛО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком самостоятельно на сайте оператора в разделе «Предложения Dedicated». Заказчик может заказать дополнительные Услуги.
- 3.2. Стоимость Услуг на момент заказа указана на официальном сайте Оператора <https://komplex-host.ru/dedicated-price>.
- 3.3. Стоимость продления Услуги равна стоимости Услуги на момент заказа. Оператор обязуется уведомить Заказчика об изменении стоимости Услуги не менее чем за 30 дней.
- 3.4. Выделенные серверы готовых конфигураций предоставляются автоматически после оплаты в течении 2 часов. Выделенные серверы произвольной конфигурации предоставляются в течение 14 рабочих дней с момента оплаты Услуги.
- 3.5. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги в соответствии с настоящим Соглашением Оператор обязан уведомить Заказчика способом, установленным Договором, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 3.6. Срок оказания Услуги начинает действовать с момента подключения Услуги Оператором.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. При активации Услуги Оператор бесплатно предоставляет вместе с Сервером 1 IPv4-адрес.

- 4.2. Сервер собирается и комплектуется Оператором. Не согласованные при заказе Услуги, комплектующие устанавливаются на усмотрение Оператора.
- 4.3. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Выделенного сервера путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на Выделенном сервере необходимое ПО.
- 4.4. В случае выхода из строя комплектующих Выделенного сервера, Оператор обязуется за свой счет в течение 4 часов, с момента обращения Заказчика через контактный номер телефона или электронную почту, 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 4 часов, Заказчик имеет право на компенсацию в соответствии с настоящим SLA.
- 4.5. В случае возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Услуги, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Заказчика выхода из строя комплектующих сервера, Оператором может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика сервера. Если диагностика выявила неполадку, или с момента обращения клиента прошло более 10 часов, и за это время диагностика не выявила неполадок, то Оператор заменит Сервер на аналогичный. В случае выявления неисправности Сервера и его замены, Оператор компенсирует время диагностики и замены как время недоступности согласно данному SLA.

5. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 5.1. Заказчик информируется о предстоящем отключении Услуги по электронной почте за 30 (тридцать) календарных дней до расторжения договора.
- 5.2. По истечении оплаченного периода происходит отключение Услуг. Оператор отправляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода и о том, что Услуги отключены.
- 5.3. Если Услуга не оплачена по истечению 7 (семи) первых календарных дней месяца Оператор вправе удалить все данные Заказчика, хранящиеся на Выделенном сервере. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.
- 5.4. Заказчик может самостоятельно отказаться от Услуги, уведомив Оператора за 30 (тридцать) календарных дней по электронной почте, почтовым уведомлением или через электронный документооборот в любой момент.
- 5.5. При окончании предоставления услуги до истечения оплаченного периода по желанию Абонента сумма денежных средств подлежит возврату, либо зачету в счёт оплаты других услуг. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы с удержанием суммы скидок, выданных при условии оплаты.

6. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

- 6.1. Заказчик обязан следить за защищённостью 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.

- 6.2. Заказчик 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, Заказчик должен не допускать на своих серверах следующих ситуаций:
- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
 - 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 имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
 - на сервере присутствуют вредоносные программы;
 - на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.
- 6.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование публично доступных сервисов в инфраструктуре Заказчика при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба информации и работоспособности сервисов. Оператор обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.
- 6.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Оператор имеет право прервать работу серверов, нарушающих требования безопасности.
- 6.5. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства, предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.
- 6.6. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Оператором.
- 6.7. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 6.8. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Оператора.

7. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

Таблица 1.

Доступность Выделенного сервера	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
Работоспособности Выделенного сервера в месяц в % (процентах)	99,749%
Допустимый % (процент) неработоспособности за один месяц	0,251%
Работоспособности Выделенного сервера в месяц в часах и минутах	718 часов 12 мин
Допустимое время неработоспособности за один месяц в часах и минутах	1 час 48 мин

Таблица 2.

Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
До 1 часа 30 минут	3 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
От 24 часов	100 %

- 7.1. Компенсация рассчитывается для каждого сервера отдельно исходя из общей недоступности Сервера за месяц согласно Таблице 2. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за Сервер за месяц.
- 7.2. Недоступность услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения в службу поддержки Оператора и моментом завершения восстановительных работ Оператором. Если Оператор располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон в рабочее время, указанное на официальном сайте Оператора. Остальное время считается нерабочим. В случае отсутствия сообщения и собственных данных Оператора 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.
- 7.3. Компенсируемый простой - недоступность Сервера из-за сбоя инфраструктуры Оператора. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости Услуги, для которого зафиксирован простой.
- 7.4. Недоступность услуги по вине Оператора сверх % (процента) неработоспособности, указанного в Таблице 1, подлежит компенсации исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.
- 7.5. Не подлежат компенсации:

- сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Абонента, повлекшие за собой недоступность услуги;
- приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ (до 12 (двенадцати) часов в год);
- приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенная выгода.

7.6. Для получения компенсации Абонент в течении 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения на устранения неисправности направляет Оператору заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Оператора, размещенной на официальном сайте Оператора.