

## Общие правила оказания услуг

### 1. Виды услуг

1.1. В зависимости от способа оказания услуги и предусмотренной для нее системы оплаты услуги подразделяются на:

- a. разовые услуги;
- b. длящиеся услуги с абонентской системой оплаты (абонентские услуги);
- c. услуги, предоставляемые по подписке.

1.2. Виды услуг различаются по следующим параметрам:

Вид услуги Параметр услуг	Разовая услуга	Абонентская услуга	Услуга, предоставляемая по подписке
Период оказания услуги	оказывается разово	оказывается без ограничения срока	оказывается в течение выбранного Заказчиком срока действия подписки (1, 3, 6, 12 месяцев) с возможностью последующего продления
Момент оказания услуги для целей бухгалтерского учета	последний день календарного месяца, в котором была оказана услуга	последний день каждого календарного месяца	последний день календарного месяца, в котором была подключена услуга
Списание средств с Лицевого счета	разовое списание при заказе услуги	ежечасно	разовое списание при заказе услуги за весь срок действия подписки
Возможность изменения параметров в процессе оказания услуги	-	+	-

1.3. Вид услуги указывается в описании соответствующего тарифного плана.

### 2. Регламент информационного взаимодействия

2.1. Информационное взаимодействие Сторон по вопросам исполнения Договора осуществляется Сторонами с использованием заранее предоставленных контактных данных, прямо указанных в качестве данных для официальных контактов. Контактные данные, а также сведения о лицах, ответственных за информационное взаимодействие Поставщика и Заказчика указаны в разделе 11 Договора предоставления услуг виртуальной инфраструктуры и приложений.

2.2. Электронные сообщения, направляемые каждой из Сторон с использованием своего адреса электронной почты, указанного в качестве адреса для официальных контактов (далее – **официальный адрес**), признаются документами. Стороны соглашаются с тем, что распечатка такого сообщения (документа), включающая в себя текст сообщения и информацию об отправителе (адресе электронной почты отправителя), заверенная Стороной, получившей данное сообщение (документ), может быть использована этой Стороной в качестве письменного доказательства в арбитражном или ином суде.

2.3. Стороны соглашаются с тем, что при обмене сообщениями по электронной почте правовые последствия, связанные с их получением или отправкой, возникают только в том случае, если сообщение было отправлено с использованием официального адреса электронной почты.

2.4. Заказчик гарантирует, что в течение всего срока действия Договора доступ к использованию официальных адресов электронной почты будет доступен только указанным им ответственным лицам.

2.5. Стороны соглашаются с тем, что получение Стороной по электронной почте сообщения, для которого адрес отправителя был определен почтовым клиентом (программой для ЭВМ, используемой для приема и отправки сообщений электронной почты) как официальный адрес другой Стороны, позволяет достоверно установить, что это сообщение исходит от Стороны, адрес которой был определен в качестве адреса отправителя.

2.6. В случае если содержание сообщения, полученного Стороной по электронной почте, позволяет разумно предположить, что адрес отправителя был подделан злоумышленниками и отправителем этого сообщения не является другая Сторона, Сторона, получившая такое сообщение, обязана незамедлительно связаться с другой Стороной и запросить у нее подтверждение отправки этого сообщения. Сторона, не исполнившая данное обязательство, несет ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникновения которых можно было избежать, если бы данное обязательство было исполнено.

2.7. При отправке электронных сообщений по электронной почте сообщение считается полученным с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно: с момента поступления сообщения на почтовый сервер, используемый Стороной, которой адресовано данное сообщение, для получения сообщений электронной почты.

2.8. Любые файлы, вложенные в электронное сообщение, отправленное Стороной по электронной почте, являются неотъемлемой частью данного сообщения.

2.9. Сторона, получившая от другой Стороны электронное сообщение, содержащее вложение, и не имеющая возможность открыть это вложение и ознакомиться с его содержанием, обязана незамедлительно сообщить об этом другой Стороне. В случае неисполнения данного обязательства Сторона, получившая такое сообщение и не исполнившая указанное выше в настоящем пункте обязательство, несет ответственность за любые неблагоприятные последствия, обусловленные невозможностью получения данной Стороной информации или документа, содержащихся в этом вложении.

### **3. Техническая поддержка Заказчика**

3.1. Техническая поддержка предоставляется только по техническим вопросам, связанным с получением услуг. Финансовая, бухгалтерская или иная информация по вопросам исполнения Договора, не имеющим прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании услуг, в рамках технической поддержки не предоставляется.

3.2. Техническая поддержка предоставляется Заказчику, только если запрос на ее предоставление был получен от одного из Ответственных лиц.

3.3. При оказании технической поддержки любые консультации, а также сведения, касающиеся технических аспектов эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании услуг, и (или) относящиеся к конфиденциальной информации Заказчика в соответствии с **Политикой конфиденциальности (приложение 3)**, предоставляются только Ответственным лицам.

3.4. Письменный запрос на получение технической поддержки может быть направлен по электронной почте. Также Заказчик вправе обратиться за технической поддержкой по телефону.

3.5. Контактные данные для обращения за технической поддержкой указаны в разделе 10 настоящих Правил. В случае обращения за технической поддержкой по иным адресам электронной почты, иным телефонам, кроме тех, что указаны в разделе 10 настоящих Правил в качестве адреса и телефона технической поддержки, в том числе по личным адресам и телефонам сотрудников Поставщика, техническая поддержка не предоставляется.

3.6. Письменный запрос на предоставление технической поддержки должен содержать следующие обязательные атрибуты:

- a. номер договора или наименование аккаунта (учетной записи) Заказчика;
- b. ФИО лица, направляющего запрос;
- c. подробное описание запроса.

3.7. При обращении за технической поддержкой по телефону у Заказчика могут быть запрошены указанные выше в пункте 3.6 учетные данные или иные сведения, необходимые для идентификации Заказчика и лица, обратившегося с запросом.

3.8. В зависимости от своего содержания запросы на предоставление технической поддержки (далее – **запросы**) подразделяются на следующие условные типы:

- a. инцидент;
- b. запрос на обслуживание;
- c. консультация.

3.9. Различия между типами запросов состоят в следующем:

Тип запроса	Содержание запроса
<b>Инцидент</b>	Запрос, связанный с отклонением технических параметров услуг от значений, предусмотренных настоящими Правилами или Правилами оказания отдельных услуг (приложение 2) (далее – <b>установленные значения</b> ) либо недоступностью услуг.
<b>Запрос на обслуживание</b>	Запрос на изменение технических параметров услуг или предоставление информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (Приложение 3) является конфиденциальной информацией Заказчика.
<b>Консультация</b>	Запрос на предоставление общедоступной информации по техническим вопросам, связанным с получением услуг.

3.10. В зависимости от типа запроса допускаются следующие способы информационного взаимодействия между Заказчиком и Поставщиком:

Тип запроса	Способ информационного взаимодействия
<b>Инцидент</b>	любой из предусмотренных настоящими Правилами (пунктом 3.5)
<b>Запрос на обслуживание</b>	только электронная почта
<b>Консультация</b>	любой из предусмотренных настоящими Правилами (пунктом 3.5)

3.11. При работе с запросами Поставщик обязан обеспечить следующие сроки их выполнения:

Этап	Тип запроса		
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Консультация
Реакция на запрос (время от момента получения запроса до начала его рассмотрения)	не более 30 минут	не более 2 часов	не более 3 часов
Рассмотрение запроса и подготовка решения	не более 30 минут	не более 2 часов	не более 3 часов
Совершение действий, необходимых для выполнения запроса	не более 1 часа	не более 3 часов	не более 1 часа
Общее время выполнения запроса (время от момента получения запроса до завершения его выполнения)	не более 2 часов	не более 7 часов	не более 7 часов
<b>Прием запросов</b>	в рабочее время Поставщика*	в рабочее время Поставщика*	в рабочее время Поставщика*

\* Здесь и далее рабочее время Поставщика – время с 9.00 до 18.00 по московскому времени, за исключением выходных (субботы и воскресенья) и нерабочих праздничных дней, установленных трудовым законодательством Российской Федерации.

3.12. Выполнение запросов выражается в совершении Поставщиком следующих действий:

Тип запроса	Выполняемые действия
<b>Инцидент</b>	Приведение технических параметров услуг в соответствие с установленными значениями, восстановление доступности услуг.
<b>Запрос на обслуживание</b>	Изменение технических параметров услуг в соответствие с запросом Заказчика (если такие изменения предусмотрены Договором и

	технически возможны), предоставление Заказчику запрошенной им информации, которая в соответствии с Политикой конфиденциальности (Приложение 4) является конфиденциальной информацией Заказчика.
<b>Консультация</b>	Составление письменных разъяснений по поставленным Заказчиком вопросам и их отправка Заказчику или предоставление таких разъяснений по телефону.

3.13. Отклонение технических параметров услуг от установленных значений или недоступность услуг могут быть выявлены как Заказчиком, так и Поставщиком.

3.14. В случае если отклонение технических параметров услуг от установленных значений или недоступность услуг выявлены Поставщиком, Поставщик обязан уведомить об этом Заказчика по электронной почте не позднее 1 часа после их выявления. При этом направляемое Заказчику уведомление должно содержать:

- a. краткое описание выявленных отклонений или сообщение о том, что определенные услуги недоступны;
- b. информацию о компонентах информационной системы Поставщика, неисправность которых вызвала эти отклонения или недоступность услуг.

3.15. В случае если выявленные Поставщиком отклонения или недоступность услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Заказчика, Поставщик информирует об этом Заказчика, после чего устранение неисправностей осуществляется самим Заказчиком (компетентным лицом, действующим по заданию Заказчика).

3.16. В случае если выявленные Поставщиком отклонения или недоступность услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Поставщика, обнаруженная им неисправность должна быть устранена не позднее 2 часов с момента ее обнаружения.

3.17. После устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Поставщика, Поставщик не позднее 2 рабочих дней с момента ее устранения предоставляет Заказчику отчет, содержащий следующие сведения:

- a. описание устраненной неисправности;
- b. причина ее возникновения;
- c. компоненты информационной системы Поставщика, затронутые этой неисправностью;
- d. технические параметры услуг, которые в результате неисправности не соответствовали установленным значениям, или время недоступности услуг;

3.18. Поставщик вправе ограничить ежемесячное количество запросов типа «Консультация», принимаемых от Заказчика. Об установлении такого ограничения Поставщик извещает Заказчика по электронной почте.

3.19. Поставщик вправе отказать Заказчику в предоставлении технической поддержки в следующих случаях:

- a. запрос не имеет прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании услуг (пункт 3.1 настоящих Правил);
- b. запрос был получен от неуполномоченного лица (пункт 3.3 настоящих Правил);
- c. Заказчик обратился с запросом по иному адресу электронной почты или телефону кроме тех, что указаны в разделе 10 настоящих Правил в качестве адреса и телефона технической поддержки (пункт 3.6 настоящих Правил);
- d. письменный запрос не содержит необходимых атрибутов (пункт 3.6 настоящих Правил);
- e. при обращении за технической поддержкой по телефону обратившееся с запросом лицо отказалось или не смогло сообщить сведения, необходимые для идентификации Заказчика или этого лица (пункт 3.7 настоящих Правил);
- f. письменный запрос был направлен с нарушением требований о допустимом способе информационного взаимодействия (пункт 3.10 настоящих Правил);

- г. запрос относится к типу «Инцидент» и связан с устранением неисправности, возникшей в зоне ответственности Заказчика (пункт 3.15 настоящих Правил).

3.20. В случае нарушения сроков, предусмотренных настоящим разделом (пунктами 3.11, 3.14 и 3.16), Заказчик вправе потребовать уменьшения цены временно недоступных услуг или услуг, технические параметры которых не соответствовали установленным требованиям, в размере 0,2% от их цены за каждый час просрочки, но не более 20% от цены соответствующей услуги. При этом неполный час просрочки считается как полный.

#### **4. Резервное копирование информации**

4.1. Для всех услуг, которые предусматривают размещение данных Заказчика на серверах Поставщика, по умолчанию осуществляется ежедневное резервное копирование данных для их восстановления в случае аварии (disaster recovery backup).

4.2. Осуществляемое по умолчанию резервное копирование данных производится со следующими параметрами:

- а. резервные копии создаются для всех данных Заказчика, сохраненных им на сервере Поставщика, а также для выставленных им настроек;
- б. глубина хранения резервных копий – по выбору Заказчика;
- в. резервное копирование производится в случайное время с 23.00 до 5.00 по московскому времени.

4.3. Доступ к резервным копиям Заказчику не предоставляется: все операции, необходимые для восстановления данных, производятся специалистами Поставщика.

4.4. Восстановление данных из резервной копии производится только в случае аварии, повлекшей за собой полную или частичную утрату данных Заказчика, либо невозможность восстановления доступа к данным в разумные сроки.

4.5. Восстановление данных осуществляется путем полного восстановления системы до состояния, существовавшего на момент создания последней резервной копии. Частичное восстановление (только базы данных, только конкретной директории и т.п.) не производится.

4.6. Резервное копирование, предусматривающее изменение глубины хранения, частоты и времени создания резервных копий, доступ Заказчика к резервным копиям и восстановление отдельных данных по запросу Заказчика, являются дополнительной платной услугой, условия оказания которой указаны в «Правилах оказания отдельных услуг».

#### **5. Сетевые атаки**

5.1. Поставщик использует системы безопасности, позволяющие противостоять большей части сетевых вредоносных воздействий, таких как DDoS и иные DoS атаки, попытки несанкционированного доступа и т.д. (далее – **сетевые атаки**).

5.2. В случае если на предоставленные Заказчику ресурсы или сегмент информационной системы Поставщика, в котором находятся эти ресурсы, осуществляется сетевая атака, которая не может быть полностью отражена системой безопасности Поставщика и данная атака приводит к нарушению функционирования информационной системы Поставщика, Поставщик вправе до момента прекращения этой атаки полностью или частично приостановить оказание услуг Заказчику, в том числе приостановить внешний доступ к его ресурсам, приостановить работу серверов или виртуальных машин, на которых расположены эти ресурсы.

5.3. Если оказание услуг приостанавливается в связи с сетевой атакой, приостановка производится только в той части, которая необходима для восстановления нормального функционирования информационной системы Поставщика. При этом оказание услуг должно быть возобновлено незамедлительно после прекращения этой атаки.

5.4. При расчете времени недоступности услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг (приложение 2)** период времени, в течение которого услуги были недоступны из-за сетевой атаки, не учитывается.

5.5. По заказу Заказчика за отдельную плату ему может быть предоставлена услуга гарантированного отражения сетевой атаки, условия оказания которой указаны в «**Правилах оказания отдельных услуг (приложение 2)**».

## **6. Выдача данных на материальных носителях**

6.1. Поставщик предпринимает все необходимые меры для того, чтобы Заказчик имел возможность в любое время получить свои данные удаленно через сеть «Интернет» – самостоятельно через Личный кабинет или по запросу в службу технической поддержки (при выдаче данных по запросу в запросе должно быть явным образом выражено согласие Заказчика на доступ к его данным).

6.2. В случае если удаленный доступ к данным Заказчика невозможен, данные могут быть выданы ему на материальном носителе. Выдача данных Заказчику производится в следующем порядке:

- a. Заказчик обращается в службу технической поддержки с запросом типа «запрос на обслуживание», в котором Заказчик указывает, какие данные должны быть ему выданы (все данные, записанные им на сервер, определенные директории и т.п.), а также явным образом выражает согласие на доступ к своим данным;
- b. Поставщик сообщает Заказчику срок подготовки запрошенных им данных;
- c. по готовности Поставщик уведомляет Заказчика о возможности получения данных (хранение данных, подготовленных к выдаче Заказчику, осуществляется в течение 30 дней с момента уведомления Заказчика об их готовности);
- d. выдача данных осуществляется в рабочее время Поставщика в офисе Поставщика по адресу, указанному на: <http://data8.ru/contacts.html> (выдача данных в других местах, в том числе с территории ЦОДов (центров обработки данных), используемых Поставщиком для оказания услуг, не производится);
- e. Заказчик извещает Поставщика о дате и времени визита своего представителя и указывает его ФИО;
- f. Заказчик предоставляет устройство хранения данных с USB-интерфейсом и объемом памяти, достаточным для записи запрошенных Заказчиком данных;
- g. представитель Заказчика, явившийся за получением данных, представляет Поставщику выданную Заказчиком доверенность на получение данных, а также паспорт;
- h. перед выдачей данных Поставщик в обязательном порядке производит сверку паспортных данных лица, явившегося за получением данных, с данными, указанными в доверенности;
- i. Поставщик записывает данные на предоставленное Заказчиком USB-устройство, предоставляет представителю Заказчика возможность проверки записанных данных и возвращает ему устройство;
- j. при выдаче данных у представителя Заказчика, явившегося за их получением, отбирается соответствующая расписка, факт выдачи данных фиксируется в журнале.

## **7. Доступ в «Интернет»**

7.1. Информационный обмен между предоставленными Заказчику ресурсами и сетью «Интернет» (далее – **доступ в «Интернет»**) осуществляется с параметрами скорости и максимальной пиковой загрузки канала, указанными в разделе 9 настоящих Правил.

7.2. Поставщик имеет право снизить скорость доступа в «Интернет» до минимальной скорости, указанной в разделе 9 настоящих Правил, в случае выявления злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносного трафика или другого существенного, постоянно идущего трафика.

7.3. Наличие злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносность и существенность трафика определяются Поставщиком по своему усмотрению, исходя из всех известных ему обстоятельств. При этом Поставщик гарантирует, что ограничение скорости будет применяться им только как крайняя мера и только после двукратного предупреждения Заказчика о ее возможном уменьшении.

7.4. По заказу Заказчика за отдельную плату ему могут быть предоставлены дополнительные услуги:

- a. доступ в «Интернет» с гарантированной пропускной способностью канала и возможностью ее негарантированного превышения;
- b. доступ в «Интернет» со скоростью, превышающей стандартную скорость доступа в «Интернет», указанную в разделе 9 настоящих Правил.

## **8. Профилактические работы**

8.1. Принимая во внимание, что существующий уровень развития информационных технологий не позволяет построения разумной информационно-телекоммуникационной структуры, которая бы не

требовала периодического проведения работ, связанных с временной недоступностью этой структуры для пользователей, Поставщик оставляет за собой право периодически проводить профилактические работы с приостановкой оказания услуг на время их проведения. При расчете времени недоступности услуг в соответствии с **Правилами оказания отдельных услуг (приложение 2)** время проведения таких работ не учитывается, при условии, что время проведения профилактических работ не превышает 2 часов в месяц.

8.2. Профилактические работы проводятся Поставщиком в следующем порядке:

- а. Поставщик уведомляет Заказчика по электронной почте о планируемых профилактических работах не менее чем за 1 сутки до начала их проведения. Данное оповещение должно в обязательном порядке содержать информацию о компонентах информационной системы Поставщика, с которыми будут производиться работы, а также предупреждение Заказчика о необходимости подготовки предоставленных ему ресурсов к проведению указанных работ (если такая подготовка требуется);
- б. при наличии такого предупреждения Заказчик к указанному Поставщиком сроку начала профилактических работ производит подготовку своих ресурсов – останавливает работу виртуальных машин, операционных систем, завершает сессии пользователей и т.д.;
- с. в случае если определенное Поставщиком время проведения регламентных работ не устраивает Заказчика и существует техническая возможность проведения этих работ в другое время без ущерба для качества и доступности услуг, предоставляемых другим Заказчикам, по согласованию с Поставщиком профилактические работы могут быть проведены в удобное для Заказчика время.

## 9. Параметра доступа в «Интернет»

Параметр	Значение параметра
Стандартная скорость доступа в «Интернет»	100 Мбит/сек
Максимальная пиковая загрузка канала	80%
Минимальная скорость доступа в «Интернет»	10 Мбит/сек

## 10. Контактные данные

Адрес электронной почты технической поддержки:	<b>support@data8.ru</b>
Телефон службы технической поддержки:	<b>(861) 299-02-72</b>
Адрес электронной почты для общих вопросов:	<b>info@data8.ru</b>
Телефон для общих вопросов:	<b>(961) 299-09-47</b>