

## UAB BALNETOS KOMUNIKACIJOS (BALTNETA)

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ (IAAS), УСЛУГ ПО АРЕНДЕ ВИРТУАЛЬНОГО ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА (VDS), ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА И РАЗМЕЩЕНИЕ САЙТОВ

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ****1.1. Аренда информационных ресурсов (IaaS)**

Данный сервис основан на облачных вычислениях, предоставляя необходимые виртуальные ресурсы Клиенту (ОЗУ, ЦП и / или жесткий диск) и используя портал управления для создания, изменения и удаления виртуальных серверов и управления другой инфраструктурой.

**1.2. Виртуальный центр хранения и обработки данных Windows (именуемый в дальнейшем «Windows VDC»)**

Изолированная и автономная часть инфраструктуры, которая позволяет Клиенту создавать виртуальные машины, которые работают под управлением операционных систем Windows Server Datacenter и Linux, устанавливают конфигурацию систем и изменяют сетевые настройки.

**1.3. Виртуальный центр хранения и обработки данных Linux (именуемый в дальнейшем «Linux VDC»)**

Изолированная и автономная часть инфраструктуры, которая позволяет Клиенту создавать виртуальные машины, которые работают под управлением исключительно операционной системы Linux (или любой другой ОС, за исключением Windows), устанавливают конфигурацию систем и изменяют сетевые настройки.

**1.4. Выделенный сервер**

Физический сервер Компании Baltmeta, расположенный в центре хранения и обработки данных Baltmeta и сдаваемый в аренду Клиенту вместе с дополнительным пакетом программного обеспечения.

**1.5. Виртуальный выделенный сервер**

Виртуальный сервер, выделенный из пула ресурсов Компании Baltmeta, который управляет операционной системой Linux и подключен к сети Интернет широкополосным подключением, с реальным IP-адресом и зарезервированными ресурсами.

**1.6. Услуга размещения сайтов**

Место для размещения сайта и эл. почты, достижимое по каналу интернет-связи.

**1.7. Аппаратное обеспечение**

Внутренние компоненты сервера (монтажные пластины, дисковые запоминающие устройства, блоки питания, адаптеры и/или кабели) и/или внешние устройства (источники бесперебойного питания, мониторы, клавиатуры и/или мыши), связанные с ними.

**1.8. Программное обеспечение**

Любая компьютерная программа или набор файлов, которые могут внести изменения в файлы операционной системы или других программ (системные файлы, реестры, шаблоны, и т. д.).

**1.9. Резервные копии**

Это моментальные копии виртуальных серверов Клиента. Они используются для восстановления данных после сбоя системы или повреждения данных.

**1.10. Целевая точка восстановления (RPO)**

Это момент времени, до которого данные восстанавливаются после инцидента. RPO определяет приемлемое количество данных, которые могут быть потеряны в течение времени восстановления.

**1.11. Целевое время восстановления (RTO)**

Период времени, в течение которого надлежащее функционирование системы и данные восстанавливаются после инцидента.

**1.12. Количество операций ввода-вывода в секунду (IOPS)**

Показатель производительности массивов хранения данных, определяющий число операций, выполняемых в секунду.

## 2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ (IAAS)

### 2.1. Windows VDC

Клиент может использовать платформу Windows VDC для создания виртуальных серверов, работающих под управлением операционной системы Windows. С Клиента не взимается плата за дополнительных пользователей. Подробные правила по использованию программного обеспечения Microsoft смотрите в разделе 10.

### 2.2. Linux VDC

Клиент может использовать платформу Linux VDC для создания виртуальных серверов, работающих под управлением операционной системы Linux (или любой другой ОС кроме Windows). Создание виртуальных серверов, работающих на ОС Windows на платформе Linux VDC, считается незаконным.

### 2.3. Информационные ресурсы виртуального ядра процессора (VCPU)

Тактовая частота виртуального ядра процессора (VCPU), выделенного из пула ресурсов, составляет 2 ГГц. Клиент может распределить свои ресурсы VCPU среди виртуальных серверов, которые он создает. Количество виртуальных серверов не может превышать количество виртуальных процессоров.

### 2.4. Информационные ресурсы ОЗУ (RAM)

Для создания виртуальных серверов должны быть выделены информационные ресурсы RAM. Необходимо создать отдельный раздел подкачки для соответствующего количества оперативной памяти. Минимальные рекомендуемые объемы памяти для одного виртуального сервера Windows и одного виртуального сервера Linux составляют 4 Гб и 1 Гб соответственно.

### 2.5. Информационные ресурсы массивов хранения памяти SSD SAN / HDD SAN

Клиенту выделяются общие массивы хранения пространства SSD SAN и HDD SAN, которые он может распределить между своими виртуальными серверами. В зависимости от купленного пространства, необходимо выделить дополнительное пространство для создания резервных копий. Резервные копии не создаются, если Клиент использует все дополнительное пространство.

При покупке Клиентом массива хранения SSD, гарантированные ресурсы производительности IOPS должны быть распределены для всего приобретенного массива хранения. Клиент может распределить ресурсы производительности между своими виртуальными серверами произвольным образом.

Для массивов хранения HDD SAN ресурсы производительности не гарантируются.

### 2.6. Информационные ресурсы выделенного Интернет-канала

Для виртуального центра хранения и обработки данных Клиента выделяется один Интернет-канал, который в случае необходимости может быть поделен и перераспределен между виртуальными серверами, созданными Клиентом.

### 2.7. Максимальные параметры виртуального сервера

Рекомендуемые максимальные ресурсы виртуальной машины 64 ГБ ОЗУ, 16 виртуальных процессоров и 1,5 ТБ дискового пространства. Превышение хотя бы одного рекомендованного максимального параметра может привести к сбоям предоставляемых услуг, которые не оцениваются как несоблюдение качественных параметров услуги (CVO).

## 3. IAAS – РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ

### 3.1. Создание резервных копий

Резервные копии виртуальных серверов Клиента должны быть созданы с частотой, указанной в приложении к заказу. Необходимое количество резервных копий должно быть сохранено. В случае если Клиент использует все пространство, необходимое для создания резервных копий, описанное в пункте 2.5, резервные копии не создаются, и Компания Baltnet не несет ответственности за это.

### 3.2. Восстановление данных из резервных копий

Стоимость услуги включает в себя одно восстановление данных из резервной копии в год. Дополнительное восстановление можно заказать отдельно. Дополнительное восстановление из резервной копии стоит 50 евро за одно восстановление.

### 3.3. RTO

Скорость восстановления данных зависит от типа данных Клиента, количества файлов и их размера. Средняя скорость восстановления составляет 100 Гб/ч.

#### 4. IAAS – АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ПЛАТФОРМЫ VDC

##### 4.1. Доступ к VDC

После подписания приложения к сервисному заказу, данные, необходимые для доступа к VDC, направляются уполномоченному представителю по адресу электронной почты, указанному в приложении к заказу.

##### 4.2. Администрирование Клиентом

Клиенту предоставляется подключение к веб-порталу vCloud, где Клиент самостоятельно создает / останавливает / удаляет виртуальные серверы, изменяет параметры сети, изменяет количество процессоров виртуальных серверов (vCPU), объем оперативной памяти, увеличивает или уменьшает дисковое пространство, совершает назначение нового диска для виртуальной машины и др. работы. Консультации и техническая помощь специалистов Baltmeta оплачиваются по почасовой ставке. Клиент несет полную ответственность за свои действия, совершенные с помощью веб-портала vCloud.

##### 4.3. Администрирование Компанией Baltmeta

Если VDC администрируется Baltmeta, данные для подключения к веб-порталу управления ресурсами не предоставляются клиенту. В этом случае Клиент регистрирует индивидуальные работы по изменению параметров VDC через Техническую службу, а работы выполняются системными администраторами Baltmeta. По запросу Клиента системные администраторы Baltmeta выполняют задачи по созданию виртуальных серверов из шаблона / приостановке / удалению, изменяют количество процессоров виртуальных серверов (vCPU) или оперативной памяти (RAM), предоставляют графики использования ресурсов (vCPU, RAM, дискового пространства, сети). По запросу Клиента выполняют расширение дискового пространства виртуального сервера, назначение нового диска виртуальной машине, создание правил Affinity, изменение сетевых настроек, перемещение виртуальных машин в другой виртуальный центр обработки данных (vDC) или другое vApp, назначение внешнего дискового массива (NAS) виртуальной машине. За сокращение дискового пространства, выделенного для виртуального сервера, взимается отдельная плата в соответствии с почасовой оплатой системных инженеров на основании отдельной договоренности. Эта задача требует остановки сервера и полной миграции системы и данных.

#### 5. IAAS - АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СЕРВИСА

##### 5.1. Получение дополнительных ресурсов и отказ от выделенных ресурсов

Любой заказ дополнительных ресурсов (виртуального процессора, оперативной памяти и/или массива хранения) отправляется уполномоченным представителем Клиента по электронной почте vcloud@balt.net, при условии, что сумма заказа не превышает 150 EUR + НДС. Заказ выполняется в течение одного рабочего дня. Предварительное письменное согласие не требуется. Клиент принимает цены на дополнительные ресурсы, указанные в приложении к сервисному заказу, и признает право Компании Baltmeta требовать оплату в соответствии с заказами, представленными по электронной почте уполномоченным представителем Клиента.

##### 5.2. Возвращение данных Клиенту по истечении срока услуги

По просьбе Клиента, по истечении срока услуги данные возвращаются Клиенту в виде файла (файлов) в формате .vmdk. Клиент должен предоставить носитель данных, на который будут записаны все необходимые данные. Данная услуга оплачивается на основании почасовых ставок.

##### 5.3. Удаление данных по истечении срока услуги

Виртуальные серверы Клиента (совместно со всеми данными) удаляются в течение 2 рабочих дней. Резервные копии Клиента удаляются в течение 7 календарных дней без какой-либо возможности их восстановления в дальнейшем или, по желанию Клиента, раньше 7-дневного срока.

##### 5.4. Оплата за ресурсы с учетом использования

Цена за почасовое использование процессора, оперативной памяти или дискового пространства рассчитывается на основе максимального значения на данное время. Счет-фактура НДС за определенный месяц выдается в первый день следующего месяца. Счет-фактура в общей сложности содержит рассчитанную сумму всех почасовых цен за данный месяц.

В то время как серверы Клиента отключены, счетчики использования оперативной памяти и процессора должны быть выключены, но, если сервер не будет удален, необходимо измерить использование его дискового пространства.

##### 5.5. Передача права на использование услуги третьим лицам

Клиент может предоставить третьим лицам (программистам, интеграторам и т. д.) доступ к услугам. Тем не менее, Компания Baltmeta не несет ответственности за любой вред, причиненный Клиенту третьими лицами. Компания Baltmeta также не дает никакой информации об услугах и не регистрирует любые запросы, полученные от третьих сторон. Клиент несет ответственность за любой вред, причиненный в результате передачи права на использование услуг третьим лицам, и за любое программное обеспечение, установленное третьими лицами.

## 6. IAAS - СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (СУО)

6.1. Компания Baltmeta не гарантирует, что все системы всегда будут функционировать без программного или аппаратного сбоя, или что все системы будут абсолютно защищены. Настоящим Клиент подтверждает понимание того, что остается ненулевая вероятность потери конфиденциальных данных в случае доступа к системе через Интернет. По этой причине, Клиент должен принять все возможные меры, чтобы учетные данные доступа не были открыты для третьих лиц и чтобы не использовались незащищенные общественные сети Wi-Fi.

### 6.2. Отправка запросов

Действие	Значение
Методы подачи заявки	по телефону / по электронной почте / в клиентской области
Среднее время ожидания получения запроса (если они представлены с помощью одного из методов представления запроса)	максимум 30 сек / максимум 5 мин / максимум 1 минута
Время отклика (используется для идентификации, классификации и определения приоритетности запроса)	максимум 15 мин

### 6.3. Типы и приоритеты запросов:

Тип	Приоритет	Определение
Инцидент	Приоритет 1	Любой инцидент, вызванный программным или аппаратным сбоем, в результате которого Клиент не может воспользоваться услугами
		Любой инцидент, который повторяется два или более раз в месяц, и влияет на качество обслуживания
	Приоритет 2	Любой случай, который возникает два (или менее) раза в месяц и снижает качество обслуживания более чем на 10 %
		Любая неудачная попытка восстановить данные с помощью резервных копий
	Приоритет 3	Любой незначительный инцидент, который снижает качество обслуживания менее чем на 10 %
Запрос на изменение	Приоритет 4	Любой зарегистрированный запрос представленный Клиентом, касающийся внесения изменений в параметры услуг или суммы, но не связанный с ухудшением качества услуг
Запрос информации	Приоритет 5	Любой зарегистрированный запрос, представленный Клиентом, который касается информации относительно предоставляемого обслуживания

### 6.4. Время завершения в связи с типом инцидента:

Тип	Приоритет	Время услуги	Время завершения	
			Золотое СУО	Платиновое СУО
Инцидент	Приоритет 1	каждый день 24 часа в сутки	макс. 30 мин.	макс. 15 мин.

	Приоритет 2	каждый день 24 часа в сутки	макс. 2 ч	макс. 1 ч
	Приоритет 3	каждый день 24 часа в сутки	макс. 4 ч	макс. 2 ч
Запрос на изменение	Приоритет 4	рабочие дни 8:00-17:00	макс. 8 ч	макс. 4 ч
Запрос информации	Приоритет 5	рабочие дни 8:00-17:00	макс. 16 ч	макс. 8 ч

#### 6.5. Профилактическое техническое обслуживание и уведомления

Стремясь предоставить Клиенту услуги высокого качества, Компания Baltmeta выполняет профилактические работы по техническому обслуживанию, связанные с модернизацией и заменой оборудования и программного обеспечения. Во время проведения таких работ могут быть перебои в предоставлении услуг. Любые профилактические работы могут быть выполнены только после того как Клиент будет уведомлен о них.

Система	Срок уведомления	Время простоя из-за профилактического обслуживания	Примечания
Инфраструктура центра хранения и обработки данных (охлаждение, электроэнергия и/или соединение)	5 календарных дней до предполагаемого начала работы	0 ч	Инфраструктура третьего уровня позволяет Baltmeta выполнять профилактическое обслуживание без отключения центра хранения и обработки данных.
Серверы, массивы хранения и/или гипервизор	3 календарные дня до предполагаемого начала работы	Фактическое время, затраченное на установку, обновление и/или проверку новых версий	Во время этого вида профилактического обслуживания выполняются основные работы, связанные с обновлением программного обеспечения и/или установкой корректировок к программному обеспечению, рекомендованных производителем. Невыполнение данных работ может поставить под угрозу надежность, стабильность или целостность инфраструктуры.

#### 6.6. Компенсация

В случае оказания услуг низкого качества Клиент получает компенсацию в виде скидки на абонентскую плату. Такая компенсация не покрывает любые косвенные убытки, понесенные Клиентом; любую потерю дохода, прибыли, репутации или клиентуры; или какие-либо убытки, вызванные потерей данных. Сумма компенсации не может превышать 100 % от ежемесячной абонентской платы.

Категория	Условие	Размер компенсации	
		Золотое СУО	Платиновое СУО
Приоритет 1	Клиент зарегистрировал инцидент, но система не работает в течение большего времени, чем это было предусмотрено в договоре, или сбои происходят чаще, чем предусмотрено в договоре.	В случае если сбоя не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 16 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 25 %.	В случае если сбоя не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 8 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 50 %. Для

	Такой простой не включает в себя никаких простоев, связанных с профилактическим обслуживанием.	Для каждой последующей минуты, ежемесячная плата должна быть дополнительно снижена на 0,1 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 1, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 100 %.	каждой последующей минуты, ежемесячная плата должна быть дополнительно снижена на 0,1 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 1, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 100 %.
Приоритет 2	Клиент зарегистрировал инцидент, но система не работает в течение большего времени, чем это было предусмотрено в договоре, или сбои происходят чаще, чем предусмотрено в договоре.  Такой простой не включают в себя никаких простоев, связанных с профилактическим обслуживанием.	<b>Золотое СУО</b>  В случае если сбой не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 60 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 10 %. Если система не работает более чем 120 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 20 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 2, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 30 %.	<b>Платиновое СУО</b>  В случае если сбой не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 30 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 20 %. Если система не работает более чем 60 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 40 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 2, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 60 %.
		<b>Золотое СУО</b>  В случае если сбой не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 240 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 5 %. Если система не работает более чем 480 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 10 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 3, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 30 %.	<b>Платиновое СУО</b>  В случае если сбой не был исправлен на протяжении времени исправления сбоев, и система все еще остается в отключенном состоянии более 120 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 10 %. Если система не работает более чем 240 мин, ежемесячная плата должна быть снижена на 20 %.  В случае если в течение календарного месяца происходят более чем два инцидента Приоритета 3, ежемесячная плата за этот месяц должна быть уменьшена на 60 %.
Приоритет 4 и Приоритет 5	Время выполнения запроса превышено для одного запроса.	<b>Золотое СУО</b>  Если запрос не завершен в течение времени завершения запроса, ежемесячная плата должна быть снижена на 0,1 % за час просрочки	<b>Платиновое СУО</b>  Если запрос не завершен в течение времени завершения запроса, ежемесячная плата должна быть снижена на 0,2 % за час просрочки.

6.7. Контроль системы

Параметр	Частота	Критическое значение
Схема электропитания центра хранения и обработки данных (дизельные генераторы, блоки PDU и/или источники бесперебойного электроснабжения)	Каждую 1 мин	Инцидент
Температура и влажность в центре хранения и обработки данных	Каждую 1 мин	> 27 °C (80,6 °F) < 40 % или > 60 %
Доступность сетевого оборудования	Каждые 5 мин	Инцидент
Международные Интернет-соединения	Каждые 5 мин	< 99,99 %
Локальные Интернет-соединения	Каждые 5 мин	< 99,99 %
Доступность сервера	Каждые 5 мин	Инцидент
Нагрузка CPU сервера	Каждые 5 мин	> 80 %
Нагрузка массива хранения	Каждые 5 мин	> 70 %
Гипервизор	Каждые 5 мин	Инцидент
Создание резервных копий	Каждые 5 мин	Инцидент

## 7. СТРАХОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 7.1. Компания Baltmeta проводит профессиональную политику страхового возмещения с учетом специфики деятельности IT-компаний. Страховая сумма на один страховой случай составляет 500 000 евро. Собственное удержание перестрахователя, которое оплачивается Клиентом, составляет 5000 евро.
- 7.2. Страховой полис охватывает следующие случаи:
- 7.2.1. Ошибки или небрежность, то есть любая ответственность, которая возникает в результате профессиональных ошибок, небрежности или отсутствия тщательности или осторожности при выполнении работ в рамках данного контракта.
  - 7.2.2. Нарушение интеллектуальных прав, что означает любое нарушение прав интеллектуальной собственности, связанных с неправильным использованием информации, незаконным разглашением информации о Клиенте, вторжением в частную жизнь, диффамацией или оскорблением чести и достоинства человека.
  - 7.2.3. Утрата документов, что означает частичную или полную потерю, уничтожение или незаконное разглашение документов, доверенных или управляемых Компанией Baltmeta. Термин «документ» относится как к бумажным документам, так и к информации, хранящейся в компьютерах или на цифровых носителях Компании Baltmeta.
- 7.3. Страховой полис не покрывает убытки, понесенные Клиентом в результате аппаратных или программных сбоев.
- 7.4. Клиент обязан представить все необходимые документы, подтверждающие понесенный ущерб, которые могут быть запрошены страховой компанией при рассмотрении инцидента.
- 7.5. Страховой полис не покрывает любую ответственность или компенсацию убытков, которая превышает предел, предусмотренный в контракте, подписанном между Компанией Baltmeta и страховой компанией.

## 8. ВИРТУАЛЬНЫЙ ВЫДЕЛЕННЫЙ СЕРВЕР

### 8.1. Платформа VDS

Сервис VDS предоставляется с использованием платформы виртуализации OpenVZ.

### 8.2. Резервные копии VDS

Необходимо создавать резервные копии виртуального сервера два раза в неделю. Такие копии могут быть использованы только в случае сбоя оборудования. Клиент может либо самостоятельно создать резервные копии своих данных, либо заказать дополнительную услугу резервного копирования.

#### 8.3. Установка и техническое обслуживание операционной системы VDS

Первоначальная установка программного обеспечения (предустановка) осуществляется Компанией Baltnet. Клиент несет ответственность за настройку, переустановку и обновление операционной системы. Также Клиент отвечает за устранение уязвимостей системы безопасности на более поздних стадиях, если он дополнительно не закажет техническое обслуживание операционной системы.

#### 8.4. Установка программного обеспечения и модифицирование VDS

Установка и модифицирование программного обеспечения осуществляется Клиентом. Если Клиент заказывает техническое обслуживание сервера, установка и модифицирование программного обеспечения осуществляются Компанией Baltnet.

#### 8.5. Изменение параметров VDS

Любой заказ дополнительных ресурсов VDS (оперативной памяти, процессора и/или жесткого диска) отправляется уполномоченным представителем Клиента по электронной почте vds@balt.net при условии, что сумма заказа не превышает 100 EUR + НДС. Заказ завершается в течение 1 рабочего дня. Предварительное письменное согласие не требуется. Клиент принимает цены на дополнительные ресурсы, указанные в Пункте X.X, и признает право Компании Baltnet требовать оплату в соответствии с заказами, представленными по электронной почте уполномоченным представителем Клиента.

Для того чтобы уменьшить дисковое пространство виртуального выделенного сервера Клиента, Компании Baltnet потребуются остановить сервер и перенести данные. Разовая плата за проведение таких работ составляет 150 EUR + НДС.

#### 8.6. Операционная система VDS

Необходимо, чтобы установленной операционной системой была последняя стабильная версия систем Debian GNU/Linux.

#### 8.7. Панель управления

DirectAdmin (<http://www.directadmin.com/>) – это коммерческий веб-хостинг и инструментальное средство управления электронной почтой, которое Клиент может заказать в качестве дополнительной услуги. Поскольку для стабильного функционирования панели управления требуется определенное количество оперативной памяти, она может быть установлена только на серверах, которые имеют, по меньшей мере, 2 Гб оперативной памяти. Панель управления и операционная система занимают примерно 1 Гб дискового пространства сервера.

### 9. ВЫДЕЛЕННЫЙ СЕРВЕР

#### 9.1. Подготовка сервера

На выделенном сервере Компания Baltnet осуществляет начальную установку операционной системы (предустановка). Сервер должен быть установлен в центре хранения и обработки данных и подключен к Интернету.

#### 9.2. Размещение сервера в центре хранения и обработки данных

Любой выделенный сервер должен быть помещен в центре хранения и обработки данных уровня 3, расположенном по адресу ул. Лиепкалню, 160С, Вильнюс.

#### 9.3. Оплата за электроэнергию и охлаждение

Плата за электроэнергию и охлаждение выделенного сервера включена в арендную плату выделенного сервера.

#### 9.4. Установка дополнительных компонентов (жесткий диск и/или ОЗУ)

Клиент может отдельно запросить установку дополнительных компонентов на выделенном сервере. Компоненты закупаются и устанавливаются специалистами Компании Baltnet.

#### 9.5. Техническое обслуживание программного обеспечения и серверной операционной системы

Техническое обслуживание программного обеспечения и серверной операционной системы осуществляется Клиентом. Если подписано приложение относительно вопросов обеспечения сервера, такие работы проводятся Компанией Baltnet.

#### 9.6. Резервные копии

Резервные копии программного обеспечения и данных сервера не могут быть созданы, если не подписано приложение, касающееся резервного копирования. В случае аппаратного/программного сбоя оригинальная конфигурация системы должна быть восстановлена.

#### 9.7. Удаленное управление сервером



На выделенном сервере необходимо установить панель удаленного управления сервером, которая будет использоваться для установки, управления и перезагрузки сервера. Также для удаленного управления сервером используется дополнительный общественный IP-адрес и дополнительная сетевая карта.

**9.8. Гарантия удаленного сервера**

В случае неисправности диска, оперативной памяти или блока питания замена деталей длится не более 1 рабочего часа. Замена производится в рабочее время; если по желанию Клиента работы должны быть выполнены в нерабочее время, за них взимается плата 90 евро/ч. Если необходимо обратиться к авторизованному сервису производителя оборудования (HP, DELL) для устранения сбоя сервера, Baltnet гарантирует Клиенту аренду оборудования или ресурсов с аналогичной функциональностью в Baltnet Cloud на этот период.

**10. SLA ВИРТУАЛЬНОГО ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА (VDS) И ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА**

	Выделенный сервер	VDS
Доступность инфраструктуры центра хранения и обработки данных	Уровень 3 (99,982 %)	
Время регистрации сбоя	24 часа в сутки, если о сбое сообщается по телефону 8 700 80088 или посредством отправки письма по адресу <a href="mailto:pagalba@balt.net">pagalba@balt.net</a>	
Время отклика на инцидент (в рабочее время/в нерабочее время)	2/4 ч	2/4 ч
Время отклика RFC/RFI (в рабочее время/в нерабочее время)	4/24 ч	4/24 ч
Завершение RFC*/RFI** (в рабочие дни)	8:00–17:00	8:00–17:00

\*RFC (Request for Change) – запрос на изменение

\*\*RFI (Request for Information) – запрос на информацию

**11. РАЗМЕЩЕНИЕ САЙТОВ**

**11.1. Обслуживание и мониторинг**

Baltnet отвечает за действие технического оборудования и программного обеспечения, в котором функционирует сайт, за его мониторинг и устранение неполадок. Внедренная на сервере система мониторинга в режиме 24x7 следит за работой сервисов на серверах и предупреждает об отклонениях от заданных параметров. Baltnet устанавливает обновления безопасности для программного обеспечения сервера. Baltnet не решает проблемы сбоев в работе электронной почты, обусловленные приложениями эл. почты, содержащимися в мобильных устройствах или компьютере.

**11.2. Резервные копии**

Резервные копии создаются один раз в сутки и размещаются в отдельном хранилище данных, хранятся 7 копий. Восстановление из резервной копии облагается платой в размере 50 евро за одно восстановление из резервной копии. При восстановлении из копий разных дней восстановление каждой копии начисляется как дополнительное восстановление.

**11.3. Пульт управления**

В процессе активации услуги Baltnet создает подключение к пульта управления DirectAdmin, достижимому через веб-браузер. Клиент на портале управления самостоятельно создает сайты, пользовательские почтовые ящики, файлы, пользователей и управляет ими. Клиент отвечает за понимание функций на пульте управления и правильное их использование.

**11.4. Перенос данных от другого поставщика**

Перенос данных с сайтов, электронных писем облагается платой на основании отдельного соглашения, в соответствии с почасовыми тарифами системных инженеров.

**11.5. Лимиты параметров**

Во избежание сбоев в функционировании услуги вследствие непропорционального использования ресурсов сервера применяются следующие лимиты параметров размещения сайтов:

Параметр	Максимальное значение
----------	-----------------------

Поток данных в час	500 МБ/час
Поток, генерируемый роботами/ботами	Не более 20% от общего потока
Количество считываний/записываний/обновлений строк в базе данных MySQL	3 000 000 в час
Количество отправляемых писем	120 писем/час от одного отправителя 250 писем/3 часа от одного отправителя
Inode (лимит файлов)	100 000
PHP-процессы	До 10 динамических запросов с PHP одновременно

Baltmeta вправе приостановить предоставление услуги, если Клиент начинает осуществлять любую деятельность, которая вызывает неполадки в работе сервера Baltmeta для размещения сайтов, предупредив об этом Клиента. Если Клиент не устраняет неполадки в течение 5 рабочих дней, Baltmeta вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

#### 11.6. Услуги размещения сайтов с поддержкой SLA

Baltmeta обязуется в течение 24 час. устранить сбои в предоставлении услуг, возникшие вследствие неполадок в техническом оборудовании или программном обеспечении Baltmeta. Если неисправность не устраняется в течение указанного срока, Клиент вправе, проинформировав Baltmeta, в одностороннем порядке расторгнуть договор предоставления услуги по размещению сайта и вернуть себе часть платы за услугу, т. е. за оставшийся оплаченный период.

## 12. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ MICROSOFT НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 12.1. Использование лицензий операционной системы Windows Server, принадлежащих Компании Baltmeta, вместе с ресурсами для Windows VDC

Вместе с ресурсами Windows VDC должны быть предусмотрены лицензии Microsoft, в частности, для использования Клиентом в период предоставления услуги. Клиент не может использовать такие лицензии для предоставления услуг третьим лицам, а также передавать такие лицензии третьим лицам. Клиент несет ответственность за любое ненадлежащее использование лицензий и принимает все возможные меры, чтобы гарантировать, что лицензии находятся в безопасности.

Клиент обязан использовать лицензии в законном порядке, не нарушая ограничений, установленных для лицензий Microsoft, и в соответствии с условиями использования лицензий продукта Microsoft, изложенными в Правах на использование продуктов Microsoft (PUR) (<http://www.microsoft.com/licensing/about-licensing/product-licensing.aspx>).

### 12.2. Использование лицензий Клиента на операционную систему Windows Server в виртуальном центре хранения и обработки данных

Лицензии на ОС Windows Server, принадлежащие Клиенту, не могут использоваться в виртуальном центре хранения и обработки данных. Единственным законным способом использования программного обеспечения Windows Server в виртуальном центре хранения и обработки данных является лицензия на Windows VDC.

### 12.3. Использование лицензий Клиента на операционные системы Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft System Center, Microsoft Dynamics CRM в виртуальном центре хранения и обработки данных

Если принадлежащие Клиенту лицензии на программное обеспечение Microsoft, приобретенные в рамках программы корпоративного лицензирования Microsoft, будут охвачены программой Microsoft Software Assurance (SA), Клиент может полностью передать эти лицензии на свой арендованный VDC.

Передача осуществляется при помощи программы License Mobility (см. <http://www.microsoft.com/licensing/software-assurance/license-mobility.aspx>).

### 12.4. Аренда программного обеспечения Microsoft

Вместе с ресурсами Windows VDC Клиент может арендовать программное обеспечение Microsoft (Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft Dynamics CRM и т. д.) в рамках программы Microsoft SPLA.

Арендванное программное обеспечение нельзя использовать за пределами Windows VDC, копировать, сдавать в субаренду или иным образом передавать третьим лицам.

Цены на аренду лицензий могут быть пересмотрены и изменены в соответствии с арендной программой Microsoft SPLA один раз в год, в январе. Новые цены на аренду лицензий вступают в силу с 1 января.

#### 12.5. Модели лицензирования арендованного программного обеспечения

При аренде лицензий на программное обеспечение Microsoft должны использоваться следующие три модели лицензирования. Некоторые продукты могут быть лицензированы в соответствии с одной или несколькими моделями.

12.5.1. На одного абонента (Subscriber Access License, SAL): Одна лицензия на каждого уникального пользователя или устройство, имеющего право на использование программного обеспечения.

12.5.2. На процессор: Одна лицензия на каждый физический процессор сервера, допускающая использование процессора неограниченным количеством пользователей.

12.5.3. На ядро: Лицензирование на основе числа ядер каждого физического процессора, допускающее использование процессора неограниченным количеством пользователей.

Если Клиент использует больше лицензий, чем заказано, это расценивается, как нарушение правил использования программного обеспечения. В этом случае Клиент несет полную ответственность за свои действия.

#### 12.6. Ответственность за использование нелегального программного обеспечения или ненадлежащее использование программного обеспечения, что является нарушением договора

Клиент соглашается с тем, что будет придерживаться всех правил, установленных в разделе 10 относительно использования ресурсов Windows VDC или аренды программного обеспечения Microsoft. Клиент также подтверждает, что он понимает, что Компания Baltmeta обязуется помочь корпорации Microsoft в любом расследовании незаконного использования программного обеспечения. По просьбе корпорации Microsoft, Компания Baltmeta предоставляет информацию о количестве виртуальных серверов, используемых Клиентом, которые работают под управлением ОС Windows и/или на которых установлено программное обеспечение Microsoft.

Если был установлен случай незаконного использования программного обеспечения, Клиент уведомляется об этом в письменной форме. В случае если Клиент не исправит ситуацию незаконного использования программного обеспечения в течение 30 дней со дня такого уведомления (при заказе необходимой лицензии или необходимого количества лицензий, которые вступают в силу с момента использования), предоставление услуг прекращается. Компания также обязуется уведомить правоохранительные органы о незаконном использовании Клиентом программного обеспечения.