



## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Версия от 16.08.23

Настоящее Пользовательское соглашение (далее - «Соглашение») регулирует отношения между компанией из Группы компаний Servercore, (далее - «Исполнитель»), и вами – неограниченным кругом физических и юридических лиц, которые желают использовать сервисы и услуги, предоставляемые Исполнителем (далее - «Вы», «Заказчик»).

Вам необходимо внимательно ознакомиться с настоящим Соглашением, которое является общими положениями и условиями (в соответствии с законодательством Исполнителя согласно Приложению “О Группе компаний Servercore” к Соглашению). В случае регистрации Вами Аккаунта по ссылке [my.servercore.com](https://my.servercore.com) считается, что Вы полностью ознакомились с содержанием Соглашения и принимаете его полностью и безоговорочно в соответствии с законодательством Исполнителя согласно Приложению к Соглашению, подтверждаете факт заключения Сторонами настоящего Соглашения, а также своё намерение на использование сервисов и услуг Исполнителя. Если Вы не принимаете настоящее Соглашение или не согласны с какими-либо условиями, указанными в Соглашении, просим Вас не регистрировать Аккаунт. Если Исполнителем были внесены какие-либо изменения в Соглашение, с которыми Вы не согласны, Вы обязаны прекратить использование сервисов и услуг Исполнителя.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении могут использоваться термины, не содержащиеся в настоящем разделе. В этом случае толкование такого термина осуществляется согласно применяемому законодательству. Если законодательство не содержит определения данного термина, его объем и содержание устанавливаются согласно сложившейся практике, исходя из лексического значения термина.

**Регистрационные данные** - это информация введенная Заказчиком о стране резидентства и иные данные, относящиеся к Заказчику и определяющие страну его резидентства.

**Приложение “О Группе компаний Servercore”** - приложение, неотъемлемая часть Соглашения, определяющая согласно Регистрационным данным:

- (1) компанию из Группы компаний Servercore, с которой Вы заключаете данное Соглашение и которая является Исполнителем,
- (2) законодательство в соответствии с которым Вы заключаете Соглашение,
- (3) пункты Соглашения, которые зависят от применяемого права;
- (4) список иных компаний Группы компаний Servercore.

**Тикет-система** – система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путем отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в Аккаунте.

**Аккаунт** – информация (учетная информация), предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания услуг. В качестве учетной информации Заказчика выступают: электронная почта пользователя (логин), пароль для доступа к Аккаунту (пароль).

**Лицевой счет Заказчика, Баланс Заказчика**, – запись в Аккаунте, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг и сервисов, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг и сервисов.



**Бонусный баланс (Бонусный баланс услуги)** – запись в Аккаунте, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком в виде бонусов. Бонусный баланс пополняется Исполнителем в рамках рекламных акций и зачисления компенсации за нарушение уровня услуг. Бонусный баланс уменьшается на стоимость оказанных Исполнителем услуг.

**Условия использования отдельных услуг, Условия** – дополнения к настоящему Соглашению относительно порядка использования той или иной услуги, в том числе содержащие условия соглашений об уровне оказания услуг (SLA, Service Level Agreement). Во всем, что не предусмотрено Условиями использования отдельных сервисов, отношения между Заказчиком и Исполнителем регулируются Соглашением.

**Центр уведомлений** – элемент интерфейса Аккаунте, отображающий оповещения Заказчика, в том числе об изменениях в документах, распродажах и акциях, информации о плановых работах, иных предложениях.

## **1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

- 1.1. Предметом Соглашения является использование сервисов и услуг Исполнителя Заказчиком, в том числе услуг хостинга и других связанных услуг или предоставление Исполнителем доступа к услугам сторонних поставщиков Услуг, в том числе из Группы компаний Servercore (далее - «Услуги»). Исполнитель оказывает Услуги Заказчику в соответствии с Соглашением с учетом Условий использования отдельных услуг. Полный перечень Услуг указан в Условиях, а также на сайте Исполнителя.
- 1.2. Исполнитель вправе предоставлять доступ к Бета-Услугам, а Заказчик вправе заказать Бета-Услуги. Бета-Услуги оказываются в тестовом режиме для получения информации о их работоспособности и не подлежат оплате Заказчиком. При оказании Бета-Услуг Исполнитель не несет ответственности за их качество, а также к ним не применяются Условия.
- 1.3. Сторонний поставщик Услуг определяется согласно Условиям и/или региону оказания заказанных Услуг, указанному в Аккаунте. Сторонний поставщик услуг из Группы компаний Servercore определяется согласно Региону.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **2.1. Права и обязанности Исполнителя**

- 2.1.1. Исполнитель предоставляет доступ к Аккаунту по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.
- 2.1.2. Исполнитель вправе запросить подтверждение указанных в Аккаунте сведений и/или дополнительные сведения, в том числе для:
  - физического лица - сканированную копию документа, подтверждающего личность Заказчика и/или документа, который содержит адрес Заказчика (utility bill или выписка из банка), фото самого Заказчика с такими документами в руках.
  - индивидуального предпринимателя - сканированную копию документа, подтверждающего личность Заказчика и/или документа, который содержит адрес Заказчика (utility bill или выписка из банка), фото самого Заказчика с такими документами в руках; сканированную копию документа, подтверждающего статус индивидуального предпринимателя.
  - юридического лица – сканированную копию документа, подтверждающего статус юридического лица и учредительного документа.

Заказчик после предоставления сведений обязуется, в случае изменения



предоставленных документов уведомить об этом Исполнителя не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты внесения соответствующих изменений в документы и предоставить сканированные копии указанных документов.

2.1.3. Исполнитель обязуется не менее чем за 72 часа сообщать Заказчику о планируемых профилактических работах или отключении электроснабжения, влекущих за собой невозможность использования Услуг. Перерывы в обслуживании, вызванные указанными причинами, не подлежат компенсации.

2.1.4. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг и/или заблокировать доступ в Аккаунт в следующих случаях:

- при нарушении Заказчиком Соглашения;
- при подозрении в компрометации Аккаунта или предоставлении неверных сведений;
- при отказе или уклонении Заказчика от содействия в расследовании случаев, указанных в п. 2.2.2 Соглашения;
- Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее требование о приостановлении оказания Услуг Заказчику, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с применяемым законодательством;
- использование Услуг Заказчиком может привести к причинению имущественного вреда Исполнителю или его клиентам, а равно вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц.

Приостановление оказания Услуг до выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств.

При повторном нарушении, а также в случае если Заказчик в период приостановки оказания Услуг не устранит нарушения в установленный Исполнителем срок, Исполнитель имеет право отказаться от Соглашения в одностороннем внесудебном порядке и удалить все данные Заказчика.

2.1.5. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право в том числе периодически производить сканирование публичных сервисов, расположенных на ресурсах, принадлежащих или используемых Заказчиком, при помощи специализированного программного обеспечения, а также применять иные доступные Исполнителю меры.

2.1.5.1. В целях реализации мер, направленных на предотвращение инцидентов в области информационно-сетевой безопасности, а также противодействия различного рода сетевым атакам, в том числе и распределенным атакам отказа от обслуживания (DDoS) для публичных IP-адресов Исполнитель **вправе в любой момент с предварительным уведомлением Заказчика** ввести ограничения, в том числе заблокировать порты или ограничить доступ к IP адресу, ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить возможность использования данных сервисов. Полный список заблокированных портов и иных ограничений указан в Условиях.

2.1.6. Исполнитель вправе удалить всю информацию, обрабатываемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя и с использованием Услуг Исполнителя, в случае прекращения Соглашения и / или в случае неоплаты Услуг.



2.1.7. Исполнитель без предварительного уведомления вправе ограничить ширину полосы пропускания, если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг при действующей ширине полосы пропускания может причинить вред работе оборудования Исполнителя или его клиентов.

## **2.2. Права и обязанности Заказчика**

2.2.1. Заказчик обязуется оплачивать Услуги в срок и на условиях, указанных в Соглашении, тарифах и иных соглашениях, заключенных между Сторонами.

2.2.2. Заказчик обязан оказывать содействие Исполнителю при расследовании причин незапланированных перерывов в обслуживании, нарушения требований безопасности и при подозрении на нарушения условий Соглашения.

2.2.3. Заказчик обязуется обеспечивать конфиденциальность Аккаунта. На Заказчике в полном объеме лежит риск утраты возможности входа в Аккаунт или входа в Аккаунт неавторизованного лица.

2.2.4. Заказчик обязан принимать меры по устранению уязвимостей, обнаруженных при проверке требований безопасности.

2.2.5. Заказчик обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе оборудования, программного обеспечения, соблюдать условия использования программного обеспечения.

2.2.6. Заказчик обязуется размещать на оборудовании Исполнителя исключительно лицензионное программное обеспечение и самостоятельно нести ответственность за его размещение и использование.

2.2.7. Заказчик самостоятельно осуществляет контроль за безопасностью, сохранностью информации, а также в случае необходимости, своевременно организует резервное копирование информации, размещаемой с использованием Услуг.

2.2.8. Заказчик обязуется не причинять ущерб оборудованию Исполнителя. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора при определении причинно-следственной связи между действиями Заказчика и ущербом, причиненным Исполнителю, Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно привлекать компетентные органы и/или организации в качестве экспертов. Возмещение расходов на проведение экспертизы осуществляется между Сторонами в зависимости от выводов экспертизы. При наличии неправомерных действий Заказчика Исполнитель вправе в одностороннем порядке взыскать указанные расходы, а также расходы на проведение экспертизы с Лицевого счета Заказчика.

## **3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

3.1. Выбор доступных характеристик/конфигураций и заказ Услуг осуществляется Заказчиком через Аккаунт. При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения для подключения соответствующей Услуги. Для начала использования Услуг необходимо пополнить Баланс Заказчика.

3.2. При технической возможности Заказчик самостоятельно выбирает регион оказания Услуг - территория расположения инфраструктуры, в рамках которой оказываются Услуги.

3.3. Если иное не указано в Условиях, оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.



- 3.4. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Исполнитель обязан уведомить Заказчика, с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и указать плановые сроки начала оказания Услуги.
- 3.5. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуг путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливает и настраивает нужное ему программное обеспечение, если такая возможность предоставляется заказанной Услугой.
- 3.6. Изменения характеристик/конфигураций Услуг Заказчик осуществляет самостоятельно при наличии технической возможности, в ином случае Заказчик может обратиться к Исполнителю в Тикет-системе.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК УЧЕТА И ОПЛАТЫ**

- 4.1. Стоимость Услуг и валюта платежа указывается на сайте Исполнителя. Заказчик подтверждает, что ознакомлен и согласен с установленными тарифами. Цены включают сумму применимого налога, если иное прямо не указано на сайте.
- 4.2. Заказчик осуществляет оплату Услуг по указанным ценам без удержаний и вычетов налогов.
- 4.3. При наличии технической возможности Заказчик вправе в Аккаунте подключить автоматическое пополнение Баланса Заказчика по выбору (далее - "Автопополнение баланса"), указав и сохранив данные банковской карты для автоматического списания, размер платежа для каждого из выбранных балансов, дату очередного списания или порог по сумме для каждого из выбранных балансов, при достижении которого произойдет очередное списание. При сохранении данных банковской карты для быстрой оплаты и проведения последующей быстрой оплаты или подключении Автопополнения баланса, Заказчик соглашается с безакцептным автоматическим списанием денежных средств с банковского счета Заказчика. Отключение Автопополнения баланса и удаление данных банковской карты производится Заказчиком самостоятельно в Аккаунте.
- 4.4. Основанием для списания средств с Лицевого счета за Услуги являются данные об объеме фактически потребленных Услуг, полученные с помощью оборудования Исполнителя, а также факт заказа Услуг Заказчиком.
- 4.5. Если иное не установлено Соглашением или Условиями, Услуги оплачиваются авансом. Пополнение Лицевого счета может быть произведено любым доступным для выбора в Аккаунте способом, в том числе на основании счета. Счет оформляется Заказчиком в Аккаунте самостоятельно. Услуги предоставляются только при положительном Балансе Заказчика.
- 4.6. **Выставление отчетных документов об оказании Услуг и возможность оплаты за Заказчика третьим лицом регулируется Приложением 1.**
- 4.7. В случае отказа Заказчика от Услуг до момента истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает на Баланс Заказчика предоплаченные денежные средства исключительно за полные неиспользованные периоды.
- 4.8. Исполнитель имеет право изменять тарифы и условия оказания Услуг в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Заказчика не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до такого изменения. В случае несогласия Заказчик обязуется прекратить использование Услуг.
- 4.9. Факт оплаты считается подтвержденным после поступления соответствующих сведений из банка Исполнителя.



## **5. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 5.1. Если иное не указано в Соглашении и Условиях, Заказчик может отказаться от Услуг самостоятельно в Аккаунте.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГ И ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ**

- 6.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Заказчик должен не допускать следующих ситуаций:

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

- 6.2. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными IP и MAC-адресами.

- 6.3. Заказчик не должен использовать Услуги и оборудование Исполнителя для причинения вреда Исполнителю, его клиентам, третьим лицам, для нарушения норм действующего законодательства или содействия таким нарушениям. Такими действиями (бездействием) Заказчика могут быть, в том числе, но не ограничиваясь:

- 6.3.1. действия Заказчика, нарушающие нормы действующего законодательства, противоречащие предписаниям органов исполнительной власти и локальным актам, которые применимы к Сторонам;
- 6.3.2. действия Заказчика, направленные на нарушение нормального функционирования элементов локальной сети или сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
- 6.3.3. неисполнение Заказчиком предписания уполномоченных органов;
- 6.3.4. действия (бездействие) Заказчика, влекущие убытки Исполнителя или третьих лиц;
- 6.3.5. нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
- 6.3.6. хранение, публикация, передача, воспроизведение, распространение любым способом, использование в любом виде программного обеспечения или других охраняемых результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации без разрешения правообладателя;
- 6.3.7. непредоставление Заказчиком ответа Исполнителю на полученную жалобу от третьих лиц о нарушении Заказчиком их интеллектуальных прав в течение 14 (четырнадцати)



календарных дней с момента получения такой жалобы Заказчиком. Ответ Заказчика должен содержать пояснения к предъявляемым в жалобе требованиям третьего лица, в противном случае ответ Заказчика на полученную жалобу считается не предоставленным Исполнителю;

- 6.3.8. хранение, публикация, передача, воспроизведение, распространение любым способом, использование в любом виде программного обеспечения или других материалов, содержащих в себе вирусы и иные вредоносные компоненты;
- 6.3.9. осуществление действий, прямо или косвенно предполагающих массовую рассылку или содействие массовой рассылки сообщений электронной почты и других сообщений любого характера (при обнаружении данных действий ограничение оказания услуги Заказчику происходит автоматически);
- 6.3.10. распространение, публикация, обработка иным образом информации, противоречащей требованиям действующего законодательства, нарушающей права третьих лиц;
- 6.3.11. реклама услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
- 6.3.12. фальсификация технических реквизитов, выданные Исполнителем, при передаче данных в сеть Интернет;
- 6.3.13. использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
- 6.3.14. осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа к оборудованию или информационному ресурсу, не принадлежащему Заказчику, последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается доступ любым способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- 6.3.15. осуществление действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- 6.3.16. сканирование узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- 6.3.17. нарушение требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети;
- 6.3.18. использование в программном обеспечении паролей, устанавливаемых по умолчанию;
- 6.3.19. использование устаревшего и/или уязвимого программного обеспечения почтового сервера;

## **7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИЙ**

**Гарантированная доступность - индивидуальный процент работоспособности Услуги за месяц, установленный для каждой из Услуг.**



7.1. Таблица № 1

*если не указано иное:*

Компенлируемый простой	Некомпенлируемый простой
Недоступность Услуг вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Время простоя вследствие сбоя.	Недоступность Управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с Услугами через Аккаунт, полная невозможность выполнения операций через API.

- 7.2. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует Гарантированной доступности для соответствующей Услуги, установленной в Условиях, Исполнитель осуществляет компенсацию в установленном ниже порядке, если иное не указано в Условиях.
- 7.3. Время проведения аварийных и профилактических работ не является временем недоступности Услуги.
- 7.4. Компенсация рассчитывается для каждой Услуги отдельно исходя из общей недоступности за месяц. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за оказанную Услугу за месяц.
- 7.5. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 7.6. Компенсация определяется как бонусы перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Предоставление и применение бонусов осуществляется в следующем месяце, следующим за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации.
- 7.7. Бонусы не предоставляется за простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Бонусы не предоставляется за простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 7.8. Исполнитель в течение первых 10 (десяти) рабочих дней календарного месяца следующего за отчетным делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 7.9. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 7.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика.



- 7.11. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и отсутствии собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 7.12. Максимальный размер компенсации – бонусы в размере стоимости Услуги за прошедший месяц. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 7.13. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости Услуги за 1 месяц. Компенсация предоставляется в порядке данного раздела.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 8.1. Стороны настоящим подтверждают, что информация, которой они обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения настоящего Соглашения, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон и не подлежащей разглашению, поскольку составляет служебную и/или коммерческую тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании. Любая информация, передаваемая посредством Тикет-системы или электронной почты, а также полученная при посещении представителями Заказчика Дата-центра, носит конфиденциальный характер. В Дата-центре Исполнителя запрещается фото-, видеосъемка без получения письменного согласия Исполнителя.
- 8.2. Заказчик дает свое согласие на раскрытие факта сотрудничества Заказчика с Исполнителем, использование Заказчиком определенных Услуг, а также предоставляет Исполнителю право размещать фирменное наименование, коммерческое обозначение и товарные знаки Заказчика в публичных источниках и на сайте Исполнителя. Такое использование не подразумевает под собой раскрытие иных подробностей сотрудничества. Исполнитель уведомляет Заказчика о раскрытии факта сотрудничества и размещении фирменного наименования, коммерческого обозначения и товарных знаков Заказчика за 30 (тридцать) календарных дней до такого раскрытия и/или размещения с использованием Тикет-системы и/или электронной почты и/или телефонной связи.
- 8.3. Информация, указанная в п. 8.1, не может быть опубликована или передана третьим лицам без письменного согласия на это другой Стороны в течение срока действия настоящего Соглашения, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения по любой причине.
- 8.4. Каждая Сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации, При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.
- 8.5. Исполнитель имеет право раскрывать сведения о Заказчике только в соответствии с применимым законодательством.
- 8.6. В случае нарушения предусмотренного Соглашением режима конфиденциальности Исполнитель вправе отказать Заказчику в дальнейшем оказании Услуг в одностороннем порядке, начиная с даты обнаружения подобного нарушения, а также потребовать компенсации убытков, понесенных вследствие нарушения Заказчиком режима конфиденциальной информации.



## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 9.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение Соглашения в соответствии с применяемым законодательством с учетом условий, установленных Соглашением.
- 9.2. Исполнитель обеспечивает бесперебойное функционирование своего оборудования, задействованного в предоставлении Услуг, за исключением случаев планового технического обслуживания, работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения, а также в случаях невозможности полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя вследствие действий или бездействия третьих лиц и/или неработоспособности транспортно-информационных каналов, а также в случае аварий или обстоятельств непреодолимой силы. В случае внепланового отключения электроснабжения или аварии Исполнитель незамедлительно приступает к устранению неполадок и по возможности оповещает Заказчика о внеплановом отключении.
- 9.3. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы и/или Услуги Исполнителя.
- 9.4. В случае предъявления к Исполнителю претензий и/или исковых требований от третьих лиц, а также правообладателей (по делам о защите исключительных прав на объекты, незаконно размещенные на сайте (сайтах) Заказчика и/или клиентов Заказчика), Исполнитель вправе привлечь Заказчика к участию в деле в качестве соответчика, а также потребовать возмещения судебных расходов и убытков в порядке регрессных требований в случае взыскания с Исполнителя денежных средств за нарушение действующего законодательства, допущенное Заказчиком. Кроме того, Исполнитель вправе потребовать возмещения убытков в порядке регресса в случае нарушения Заказчиком лицензионных условий при использовании арендованного у Исполнителя программного обеспечения.
- 9.5. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, обрабатываемой с помощью Услуг, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц, правомерность ее распространения и вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

## **10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

- 10.1. Исполнитель не несет ответственность за противоправные действия Заказчика.
- 10.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 10.3. Ответственность Исполнителя за убытки, возникшие в связи с исполнением Соглашения, ни при каких обстоятельствах не может превышать суммы месячной оплаты за оказываемые по Соглашению Услуги.
- 10.4. Исполнитель не дает гарантий того, что полученное посредством оказываемых Услуг программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты, и не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику в результате ошибок, пропусков, перерывов, задержек в работе, удаления файлов и других дефектов при передаче данных.



- 10.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:
- 10.5.1. За любые убытки, понесенные Заказчиком из-за разглашения, утери или невозможности получения последним своих учетных данных. Любое лицо, использующее аккаунт одного из сервисов, требующийся для идентификации Заказчика. для авторизации в Аккаунте, рассматривается как его представитель, который действует от имени Заказчика.
  - 10.5.2. За неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг Исполнителя.
  - 10.5.3. За нормальное функционирование сети Интернет или ее частей, равно как и за их доступность для Заказчика, если иное прямо не предусмотрено Соглашением.
  - 10.5.4. За любую информацию, товар или Услугу, полученные через сеть Интернет, в том числе, если они размещены на собственных ресурсах Исполнителя.
  - 10.5.5. За качество, безошибочность и отсутствие вредоносных компонентов в используемом на серверах Исполнителя и других ресурсах сети Интернет или предлагаемом Заказчику программном обеспечении, если таковое не разработано самим Исполнителем или если Заказчик использует оборудование, не имеющее обязательных лицензий и сертификатов.
  - 10.5.6. За задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов за пределами собственных ресурсов Исполнителя.
  - 10.5.7. За любые неправомерные действия третьих лиц.
  - 10.5.8. За содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. При этом Исполнитель имеет право при необходимости, вызванной нарушением Заказчиком Соглашения и/или законодательства, блокировать, изменять, удалять содержимое информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
  - 10.5.9. За сохранность информации, размещаемой Заказчиком, с использованием Услуг Исполнителя, если обратное не оговорено в Соглашении.
  - 10.5.10. Перед Заказчиком и/или третьими лицами за размещение и/или использование Заказчиком любого программного обеспечения и его компонентов при оказании Услуг Исполнителем.
  - 10.5.11. За нарушение любых лицензионных требований и соглашений Заказчиком.
- 10.6. Исполнитель не отвечает за содержание информации, передаваемой Заказчиком по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных Услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

## 11. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ

- 11.1. Заказчик подтверждает, что при регистрации Аккаунта передал Исполнителю достоверные данные о себе.



- 11.2. Заказчик обязуется обеспечивать актуальность информации о себе и сообщать Исполнителю об изменении указанной информации в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента ее изменения.
- 11.3. Заказчик подтверждает, что не намерен использовать Услуги Исполнителя в противоправных целях.
- 11.4. Для заключения и исполнения Соглашения Заказчик получил все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим применимым законодательством, учредительными документами и локальными нормативными актами.
- 11.5. Лицо, заключающее Соглашение от имени и по поручению Заказчика, на день заключения имеет все необходимые для этого полномочия.
- 11.6. Не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов, судебных актов, в том числе актов и решений иностранных судов, иностранных и международных органов, а также решений органов управления, запрещающих Заказчику или ограничивающих его право заключать и исполнять Соглашение.
- 11.7. Заказчик подтверждает, что имеет надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления его деятельности, если его деятельность в соответствии с применяемым законодательством подлежит сертификации и/или лицензированию. В случае отсутствия требуемых сертификатов и лицензий Исполнитель не несет ответственность за использование Заказчиком оборудования с нарушением действующего законодательства.

## **12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

- 12.1. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Соглашению, если задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы. В число таких обстоятельств входят в том числе (но не ограничиваясь): войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами, субъектов или органами местного самоуправления, акты органов иностранных государств и международных органов, в том числе решения о введении санкций в отношении Сторон Соглашения, иные обстоятельства в соответствии с применяемым законодательством.
- 12.2. Немедленно после получения информации о наступлении любых обстоятельств, задерживающих исполнение или иным образом препятствующих исполнению Соглашения, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга.
- 12.3. Стороны не несут ответственности за любые убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.
- 12.4. Если обстоятельство непреодолимой силы, вызывающее существенное нарушение или неисполнение обязательств по Соглашению, длится более 30 (тридцати) календарных дней, каждая Сторона имеет право прекратить действие Соглашения после подачи другой Стороне предварительного, за 5 (пять) рабочих дней, письменного уведомления о своем намерении прекратить действие Соглашения.

## **13. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

- 13.1. Настоящее Соглашение заключено сроком на один год и вступает в силу с даты принятия условий настоящего соглашения (совершения акцепта) Заказчиком. В случае если за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Соглашения ни одна из Сторон не заявит письменно о прекращении его действия, оно будет считаться пролонгированным сроком на один год. Количество пролонгаций не ограничено.
- 13.2. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Соглашение. В случае внесения изменений в Соглашение Исполнитель уведомляет Заказчика за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления в силу вышеуказанных изменений. Изменения вступают в силу через 15 календарных дней с даты направления уведомления. В случае несогласия Заказчика с внесенными изменениями, он вправе в одностороннем порядке отказаться от Услуг, направив письменное уведомление о своем желании расторгнуть Соглашение в течение 10 (десяти) календарных дней с даты уведомления, в этом случае Соглашение прекращает свое действие с момента вступления в силу изменений. Если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты уведомления Исполнителю не поступит письменный отказ Заказчика от принятия новых условий оказания Услуг, то новые условия считаются принятыми Заказчиком.
- 13.3. Любая из Сторон вправе прекратить настоящее Соглашение, направив другой письменное уведомление об этом. Соглашение считается прекращенным через 30 (тридцать) календарных дней с момента получения указанного уведомления. В случае прекращения Соглашения вследствие нарушения Соглашения Заказчиком Исполнитель вправе установить иной срок прекращения Соглашения. При прекращении настоящего Соглашения Заказчик обязуется оплатить всю задолженность за оказанные Услуги.
- 13.4. Исполнитель также вправе прекратить Соглашение в одностороннем внесудебном порядке посредством направления уведомления Заказчику в любое время после того как стало известно, что
- в отношении Заказчика становится возможно проведение какой-либо процедуры ликвидации, прекращения деятельности, банкротства либо какой-либо иной подобной процедуры или меры (в том числе, но не ограничиваясь, назначение доверительного управляющего, конкурсного управляющего, арбитражного управляющего, ликвидатора, или иного аналогичного лица), которая влечет освобождение или иное уменьшение ответственности или обязательств Заказчика;
  - Заказчик подпадает под действие какой-либо введенной или осуществляемой процедуры или меры, направленной на предупреждение несостоятельности или банкротства;
  - Заказчик признает свою неспособность оплатить свою задолженность, срок оплаты которой истекает.
- Соглашение прекращает свое действие в дату прекращения Соглашения, указанную в уведомлении.
- 13.5. Прекращение настоящего Соглашения по любым основаниям не освобождает Заказчика от обязанности исполнить все денежные обязательства, предусмотренные настоящим Соглашением и/или Соглашениями к нему.

## 14. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 14.1. В случае возникновения между Заказчиком и Исполнителем любых споров или разногласий, связанных с Соглашением или выполнением либо невыполнением любой Стороной обязательств по Соглашению, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем переговоров между их уполномоченными представителями.



14.2. Претензионный досудебный порядок разрешения споров обязателен. Претензии принимаются в письменном виде при условии их обоснованности, то есть в претензии, направляемой Заказчиком в адрес Исполнителя, должна содержаться ссылка на пункт Соглашения, статью закона или иной нормативно-правовой акт, который, по мнению Заказчика, нарушил Исполнитель. Сторона, получившая претензию, обязана направить ответ в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

14.3. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в соответствии с действующим применимым законодательством согласно Приложению “О Группе компаний Servercore” в судебных органах по месту нахождения Исполнителя.

## **15. ОБМЕН СООБЩЕНИЯМИ**

15.1. Обмен сообщениями между Сторонами, в том числе юридически значимыми сообщениями, осуществляется через Тикет-систему.

15.2. Исполнитель также вправе уведомлять Заказчика путем публикации информации на официальном сайте Исполнителя и/или в Аккаунте, направлять информацию по e-mail, указанному Заказчиком.

15.3. Риск неполучения сообщений Заказчиком при направлении соответствующих сообщений Исполнителем любым из перечисленных способов лежит на Заказчике, в том числе в случае отказа от чтения писем и сообщений, в том числе получаемых через Тикет-систему и т.д.

15.4. В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга. При этом Заказчик обязан уведомить Исполнителя посредством направления уведомления через Тикет-систему, а Исполнитель – путем размещения соответствующей информации на сайте Исполнителя и/или направления уведомления по электронной почте, и/или через Тикет-систему.

15.5. Стороны признают юридическую силу текстов сообщений и документов, направляемых через Тикет-систему, наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Исключение из этого правила составляет настоящее Соглашение и документы, необходимые для бухгалтерского и налогового учета.

15.6. В случае возникновения у Сторон сомнений в получении и (или) направлении сообщений по электронной почте и другим действиям, связанным с использованием интерфейсов Исполнителя, достоверным доказательством перечисленных выше событий будет являться информация, содержащаяся у Исполнителя.

## **16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

16.1. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по Соглашению без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев оказания Заказчику Услуг сторонними поставщиками Услуг, с которыми у Исполнителя заключены соответствующие договоры.

16.2. В случае если одно или несколько положений Соглашения являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность Соглашения в целом или действительность любого другого положения Соглашения, которые остаются в силе.

## **17. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

17.1. Заказчику запрещается использовать Услуги Исполнителя для сбора и хранения



данных, которые были получены в нарушение применимых законов о защите данных.

- 17.2. Заказчик подтверждает, что он соответствует требованиям применимого законодательства в области защиты персональных данных.
- 17.3. Заказчик обязуется обеспечить сбор согласий на обработку биометрических и специальных категорий персональных данных (данные, касающиеся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни) в соответствии с законодательством, включая законодательства страны, в которой зарегистрирован Заказчик.
- 17.4. В случае нарушения Заказчиком условий п. 17.1 и п. 11.1 Соглашения Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Соглашение, уведомив об этом Заказчика в любое время после того, как станет известно, что Заказчик использует Услуги Исполнителя для сбора и хранения данных, которые были получены с нарушением применимых законов о защите данных.
- 17.5. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор путем уведомления Заказчика в любое время после того, как станет известно, что Заказчик использует Услуги Исполнителя для выполнения действий, запрещенных действующим законодательством (например, распространение персональных данных, полученных незаконным путем).
- 17.6. Исполнитель вправе анонимизировать персональные данные Заказчика по истечении одного года с даты прекращения Заказчиком активности в Аккаунте.
- 17.7. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с Политикой сбора и обработки персональных данных и иными соответствующими политиками.

**18. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

<https://servercore.com/ru/legal>



## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Версия от 28 февраля 2024 г.

Настоящие условия использования отдельных услуг («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении. Условия описывают индивидуальный порядок использования той или иной услуги, в том числе условия соглашений об уровне оказания услуг для каждой из услуг (SLA, Service Level Agreement).

### ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Проект** — логически изолированная группа Ресурсов, к которой может иметь доступ Пользователь.

**Лимит** — максимально доступное количество Ресурсов, которые может утилизировать Пользователь в рамках использования сервиса, может быть изменен по согласованию Сторон, а также уменьшен Исполнителем в одностороннем порядке.

**Квота** — заданное Пользователем ограничение на количество используемых Ресурсов в рамках Проекта.

**Регион** — один или группа дата-центров, развернутые в пределах агломерации крупных городов.

**Зона доступности** — один или несколько дата-центров размещенных внутри одного Региона.

**Пул** — часть инфраструктуры Исполнителя или партнера Исполнителя, размещенная в одном из дата-центров Региона.

**Ресурс** — атомарная единица, представляющая собой минимально возможную часть предоставляемого сервиса.

**Идентификатор ресурса** — 32 символьный уникальный номер Ресурса.

**Пользователь** — пара логин-пароль, которая создается Заказчиком и определяет права на использование ресурсов в рамках Аккаунта.

### 1. ОБЩИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСОВ

1.1. В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.

1.2. В целях защиты инфраструктуры от атак отказа от обслуживания, по умолчанию заблокированы следующие порты (могут быть разблокированы по заявке Заказчика):

UDP: 17, 111, 389, 520, 1900, 3702, 11211;  
TCP: 25;  
TCP/UDP: 135, 137, 138, 139, 445.

1.3. Условия предоставления и набор доступной функциональности в рамках Услуг в разных Регионах могут отличаться, Исполнитель не гарантирует доступность Услуг во всех Пулах.



Регион	Зона доступности	Пул	Предельная скорость доступа в Интернет*	Поставщик	
Санкт-Петербург	Зона доступности 1	ru-1, ru-3, SPB-1, SPB-2	1 Гбит/с	АО "Селектел"	
	Зона доступности 2	ru-9, SPB-3, SPB-4, SPB-5			
Москва	Зона доступности 1	ru-2, ru-7, MSK-1, MSK-2			
	Зона доступности 2	MSK-3			
Новосибирск	Зона доступности 1	ru-8, NSK-1			
Ташкент	Зона доступности 1	uz-1, TAS-1			100 Мбит/с
	Зона доступности 2	uz-2, TAS-2			
Алматы	Зона доступности 1	kz-1, ALM-1	TOO "CCP"		
Кения	Зона доступности 1	ke-1, NBO-1	Servercore Africa Ltd		

\*Скорость доступа в Интернет может быть изменена по согласованию с Исполнителем, при наличии технической возможности.

## 2. МОДЕЛИ ТАРИФИКАЦИИ

### 2.1. ПОСТОПЛАТНАЯ МОДЕЛЬ

Оплате подлежит фактическое потребление Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания. Оплата производится по факту использования Ресурсов Заказчиком путем списания денежных средств с Баланса Заказчика. При наличии средств на Бонусном балансе списание производится сначала с него.

Основанием для списания средств с Лицевого счета за Услуги являются данные об объеме фактически потребленных Ресурсов, полученные с помощью оборудования Исполнителя, а также факт заказа Услуг Заказчиком.

Услуга будет автоматически продлеваться, до тех пор, пока Заказчик самостоятельно не удалит неиспользуемые Ресурсы.

### 2.2. ПРЕДОПЛАТНАЯ МОДЕЛЬ

Оплата производится по факту заказа Ресурсов Заказчиком путем списания денежных средств с Баланса Заказчика за выбранный при заказе период. При наличии достаточного количества средств на Бонусном балансе Заказчик вправе выбрать баланс списания средств.



Услуга будет автоматически продлеваться с выбранным периодом, если такой период доступен для выбора на момент продления. При необходимости Заказчик может изменить период оплаты Услуг, а также отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Аккаунте. При отключении функции автопродления все данные, хранящиеся на оборудовании Исполнителя или его партнеров, удаляются после истечения оплаченного периода.

### **3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТАРИФИКАЦИИ**

- 3.1. В отчетных документах указывается название Услуги, при наличии - Регион, Зона доступности, Идентификатор ресурса.
- 3.2. Стоимость Ресурса, действующая на момент заказа Ресурса, действует до момента окончания оплаченного периода оказания Услуги. Стоимость Услуги может быть изменена в соответствии с условиями Соглашения. Продление Услуги осуществляется в соответствии с действующим тарифным планом и периодом.
- 3.3. Задолженность по оплате Ресурсов, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости всех Ресурсов за время, в течение которого они были отключены. При пополнении Баланса Заказчика задолженность списывается автоматически.
- 3.4. При достижении нулевого или недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы или Услугу Баланса Заказчика отключение возможности заказа и управления Услугами на Аккаунте происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги в Центре уведомлений.
- 3.5. Исполнитель вправе через 24 (двадцать четыре) часа но не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после отключения возможности заказа и управления неоплаченными Ресурсами и Услугами на Аккаунте удалить всю информацию и данные, размещаемые и обрабатываемые Заказчиком с помощью неоплаченных Ресурсов и Услуг, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках неоплаченных Ресурсов и Услуг, а также хранящиеся на оборудовании Исполнителя или его партнеров. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.
- 3.6. При оплате оказанных Ресурсов или Услуг по истечении указанного срока возобновление оказания Услуг происходит в том же порядке как при первоначальном заказе.
- 3.7. В случае отказа от Ресурса или Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованного Ресурса или Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

### **4. ОБЛАЧНЫЕ СЕРВЕРЫ**

*Версия от 8 апреля 2026 г.,  
вступает в силу 8 апреля 2026 г.*

#### **Термины и определения**

**Облачный сервер** — виртуализированный сервер, состоящий из определяемого Пользователем набора Ресурсов.

**Балансировщик нагрузки** — Ресурс, отвечающий за распределение входящего трафика между Облачными серверами.



**Резервная копия (облачные бэкапы)** — Ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных сетевых дисков по заданному Заказчиком расписанию.

**Прерываемый Облачный сервер** - Облачный сервер, который работает непрерывно не более 24 часов и может быть в любой момент остановлен Исполнителем.

**Приватный DNS-резолвер сети** – Ресурс, позволяющий Заказчику устанавливать соответствие между доменными именами, определенными внутри частных сетей, и IP-адресами.

#### **4.1. Порядок предоставления услуги**

- 4.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к управлению Ресурсами Облачных серверов, которые располагаются на инфраструктуре Исполнителя или партнера Исполнителя в одном из технических Пулов по выбору Заказчика.
- 4.1.2. Заказчик может менять характеристики Ресурсов Облачных Серверов в любой момент времени при наличии доступных Ресурсов в рамках установленных Квот и Лимита.
- 4.1.3. Доступ в интернет осуществляется посредством подключения Облачного сервера или Балансировщика нагрузки, к которому подключен Облачный сервер, к публичным IP-адресам или публичным подсетям. Оплате подлежит весь входящий и исходящий трафик в Интернет, трафик между Услугами внутри Региона не тарифицируется.
- 4.1.4. Оборудование, на котором размещается Облачный сервер Заказчика, подключено к сети на предельной скорости доступа, определенной для Пула.

#### **4.2. Порядок тарификации**

- 4.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной модели.
- 4.2.2. При использовании Приватного DNS-резолвера сети тарификации подлежит каждое подключение сети к Ресурсу.

#### **4.3. Уровень оказания услуги**

- 4.3.1. Гарантируется доступность на уровне 99,98%
- 4.3.2. Компенсируется недоступность Облачного сервера вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя или его партнера. Данный вид простоя компенсируется согласно Ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя.
- 4.3.3. Компенсируется 0.5% стоимости недоступных Ресурсов за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Облачного сервера до 100% стоимости недоступных Ресурсов за месяц.
- 4.3.4. Недоступность Прерываемого Облачного сервера не компенсируется.
- 4.3.5. Балансировщик нагрузки:
  - Гарантируется доступность Балансировщика нагрузки на уровне 99,98% работоспособности в месяц.
  - Компенсируется 0.5% стоимости Балансировщика нагрузки за каждые 30 минут компенсируемой недоступности.



- В случае недоступности и/или потери работоспособности Балансировщика нагрузки по вине Исполнителя, когда все Облачные серверы, подключенные к Балансировщику нагрузки находятся в работоспособном состоянии и готовы обрабатывать поступающие к ним запросы, компенсируется только стоимость Балансировщика нагрузки. Не компенсируется стоимость Ресурсов, находящихся за Балансировщиком нагрузки.

#### 4.3.6. Бэкапы:

- Компенсируется невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей всех данных Бэкапа или их части по вине Исполнителя.
- Для получения компенсации Заказчик обязан предоставить Исполнителю в Тикет-системе подтверждение некорректности восстановленной копии или невозможности восстановления копии.
- Компенсируется 100% стоимости неработоспособного Облачного Бэкапа.

#### 4.3.7. Приватный DNS-резолвера сети:

- Компенсируется недоступность вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя при условии корректной конфигурации Заказчиком двух IP-адресов резолверов в подсетях его инстансов, подтвержденная отсутствием отклика с обоих IP-адресов пары.
- Не компенсируется недоступность, если Заказчик не указал предоставленные IP-адреса в настройках DNS Облачных серверов.
- Не компенсируется недоступность в случае некорректной конфигурации сетевых настроек Заказчика или недоступности иной инфраструктуры Заказчика.
- Компенсируется 0.5% стоимости Приватного DNS- резолвера сети за каждые 30 минут до 100% стоимости. Стоимость иных Ресурсов компенсации не подлежит.

## 5. КЛАСТЕРЫ KUBERNETES

*Версия от 8 апреля 2026 г.,  
вступает в силу 8 апреля 2026 г.*

### Термины и определения

**Базовый кластер Kubernetes** — это Ресурс, который управляет платформой Kubernetes, и состоит из одной Мастер-ноды Kubernetes

**Отказоустойчивый кластер Kubernetes** — это Ресурс, который управляет платформой Kubernetes, состоящий из трех Мастер-нод.

**Геораспределенный кластер Kubernetes** — Ресурс, который управляет платформой Kubernetes, состоит из трех Мастер-нод и размещается в разных пулах.

**Мастер-нода** — Облачный сервер, который управляет Кластером Kubernetes.

**Нода** — виртуальный узел, находящийся в зоне ответственности Заказчика, является объектом управления Облачными серверами на платформе Kubernetes.

**Под** — базовая единица, находящаяся в зоне ответственности Заказчика, является объектом управления контейнерами на платформе Kubernetes.

### 5.1. Порядок предоставления услуги



5.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к управлению Ресурсами Базового и (или) Отказоустойчивого и (или) Геораспределенного кластеров Kubernetes.

5.1.2. Заказчик может менять характеристики Ресурсов Кластера Kubernetes в любой момент времени при наличии доступных Ресурсов в рамках установленных Квот и Лимита.

## **5.2. Порядок тарификации**

5.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной модели.

5.2.2. Оплате подлежит стоимость Кластера Kubernetes. Тарификация Облачных серверов, автоматически созданных Кластером Kubernetes на основании характеристик, установленных Заказчиком при создании Кластера, происходит в порядке тарификации, определенном для Услуги “Облачный сервер”.

## **5.3. Уровень оказания услуги**

5.3.1. Гарантируется доступность Услуги на уровне 99,98%.

5.3.2. В случае недоступности компенсируется 0.5% стоимости Отказоустойчивого или Геораспределенного Кластера Kubernetes за каждые 30 минут до 100% стоимости этого Кластера Kubernetes, за исключением следующих случаев:

- Недоступность Мастер-нод Отказоустойчивого или Геораспределенного кластера Kubernetes из сети Интернет и изнутри Отказоустойчивого или Геораспределенного Кластера Kubernetes, если интервал такой недоступности менее 5 минут
- Недоступность Базового Кластера Kubernetes
- Недоступность Мастер-нод по причине индивидуальной конфигурации правил маршрутизации, применяемых Заказчиком;
- Недоступность вследствие установки стороннего приложения или иного сервиса внутри Кластера Kubernetes;
- Недоступность Кластера Kubernetes при проведении обновления или изменения его конфигураций;
- Недоступность Нод и Подов, работающих в составе Кластера Kubernetes.

## **5.4. Специальные ограничения использования сервиса**

5.4.1. Для функционирования услуги используются иные услуги - Глобальный роутер и Облачный сервер - к Кластеру Kubernetes применяются все ограничения указанных Услуг.

## **6. КЛАСТЕР БАЗ ДАННЫХ**

### **Термины и определения**

**Кластер базы данных** — Ресурс, создаваемый Заказчиком. Состоит из одного или нескольких Облачных серверов, с установленной по выбору Заказчика версией базы данных, между которыми настроена репликация.

### **6.1. Порядок предоставления услуги**



6.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к управлению Кластером базы данных.

## 6.2. Порядок тарификации

6.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной модели.

## 6.3. Уровень оказания услуги

6.3.1. Гарантируется доступность:

- для операций записи в Кластер базы данных на уровне 99,95%;
- для операций чтения в Кластер базы данных на уровне 99,99%.

6.3.2. Компенсируется Недоступность Кластера базы данных на операции чтение и/или запись вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя или его партнеров. Общая компенсация не может превышать 30% стоимости Кластера базы данных за месяц. Компенсируется 0.5% стоимости Кластера базы данных за каждые 30 минут за исключением следующих случаев:

- Кластер базы данных состоит из одного Облачного сервера;
- Недоступность Кластера базы данных для операции записи в случае заполнения полного объема дискового пространства Облачного сервера.
- Недоступность Кластера базы данных для операций записи и чтение в случае восстановления данных из резервной копии, проведения Пользователем операции масштабирования и обновления.

## 7. ВЫДЕЛЕННЫЕ СЕРВЕРЫ

### Термины и определения

**Выделенный сервер** — Ресурс - физический сервер, принадлежащий Исполнителю или партнеру Исполнителя, который предоставляется для удаленного пользования Заказчику.

**Выделенный сервер готовой конфигурации** — Выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу, без возможности изменения комплектующих на этапе заказа.

**Выделенный сервер произвольной конфигурации** — Выделенный сервер с возможностью выбора конфигурации комплектующих на этапе заказа.

**Выделенный сервер Chipcore** — Выделенный сервер готовый конфигурации, без локальной сети, ограниченной полосой пропускания и сниженными требованиями к доступности.

### 7.1. Порядок предоставления услуги

7.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к управлению Выделенным сервером в одном из технических Пулов по выбору Заказчика.

7.1.2. Заказчик может менять характеристики Выделенного сервера готовой конфигурации в любой момент при наличии доступных Ресурсов в выбранном Пуле.

7.1.3. Выделенный сервер готовой конфигурации предоставляется в следующие сроки: при условии наличия технической возможности, в течение 2 (двух) часов с момента заказа



Услуги в Аккаунте и списания средств с Баланса.

- 7.1.4. Выделенный сервер произвольной конфигурации предоставляется в следующие сроки: при наличии технической возможности, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа Услуги в Аккаунте и списания средств с Баланса.
- 7.1.5. Выделенный сервер собирается и комплектуется Исполнителем, все неоговоренные при заказе, но необходимые составные части Выделенного сервера, выбираются на усмотрение Исполнителя.
- 7.1.6. В случае выхода из строя комплектующих Выделенного сервера, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 часов, с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя комплектующие части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Если с момента выхода из строя Выделенного сервера до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию.
- 7.1.7. В случае возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Выделенного сервера, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Заказчика выхода из строя комплектующих Выделенного сервера, Исполнителем может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика Выделенного сервера, в случае успешного результата которой будет произведена замена вышедшей из строя комплектующей. Время диагностики не подлежит компенсации и составляет не более 12 часов.
- 7.1.8. Доступ в интернет осуществляется посредством подключения Выделенного сервера к публичному IP-адресу, или публичным подсетям при наличии технической возможности. Выделенные серверы, кроме Выделенных серверов Chipcore, могут быть объединены в локальную сеть в пределах Пула.

## 7.2. Порядок тарификации

- 7.2.1. Услуга оказывается по предоплатной модели.
- 7.2.2. Оплате подлежит весь входящий и исходящий трафик в Интернет, сверх предоставленного бесплатного объема, по тарифам, указанным на сайте Исполнителя.

## 7.3. Уровень оказания услуги

- 7.3.1. Гарантируется доступность Выделенных серверов на уровне 100% за месяц, и Выделенных серверов Chipcore на уровне 99,8% за месяц.
- 7.3.2. Компенсируется недоступность Выделенного сервера из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя или его партнеров. Данный вид недоступности компенсируется согласно стоимости Выделенного сервера, для которого зафиксирован простой.
- 7.3.3. Если Доступность Выделенного сервера за один календарный месяц не соответствует указанному, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Для Выделенного сервера (за исключением Выделенного сервера Chipcore):

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3 %

# [ servercore ]

от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

Для Выделенного сервера Chipcore:

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
до 99,8 %	до 1 часа 30 минут	не компенсируется
от 99,79 до 99 %	от 1 часа 31 минуты до 7 часов 18 минут	10 %
от 98,99 до 98 %	от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут	30 %
от 97,99 до 96,7 %	от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

## 7.4. Специальные ограничения использования сервиса

- 7.4.1. Выделенные серверы Chipcore не имеют возможности подключения к приватной сети, а также возможности подключения дополнительных IP-адресов.
- 7.4.2. Заказчик обязуется осуществлять эксплуатацию Выделенного сервера в рамках стандартной эксплуатации, которая не приводит к повреждению комплектующих Выделенного сервера, а именно, не ограничиваясь:
- согласно характеристикам, установленным производителями комплектующих Выделенного сервера;
  - запрещается изменение Заказчиком характеристик Выделенного сервера - напряжения, частоты, температуры;
  - запрещается изменение Заказчиком предустановленного на комплектующих Выделенного сервера ПО (перепрошивка);
  - Заказчик не вправе нарушать инструкции по эксплуатации Выделенного сервера, указанные на сайте Исполнителя, и, данные Исполнителем Заказчику в рамках Тикет-системы.
- 7.4.3. В случае выявления факта повреждения комплектующих Выделенного сервера, вследствие неправомерных действий Заказчика, Исполнитель уведомляет Заказчика в Тикет-системе, а Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя на устранение такого ущерба.



## 8. ОБЪЕКТНОЕ S3 ХРАНИЛИЩЕ

*Версия от 7 августа 2025 г.,  
вступает в силу 22 августа 2025 г.*

### Термины и определения

**Объектное хранилище, S3** - сервис, предназначенный для хранения и распространения неограниченного объема данных.

**Бакет** - Ресурс первого уровня, позволяющий организовать загрузку объектов в S3, скачивание объектов, привязку доменных имен и сертификатов. Бакеты характеризуются типом, определяющим ограничения доступа к находящимся в нем данным.

**Класс хранения** - характеристика, определяющая тип Бакета и предназначенная для реализации различных вариантов хранения.

**Стандартное хранилище** - Класс хранения, при котором требуется высокопроизводительное S3 с малым временем отклика.

**Холодное хранилище** - Класс хранения, предназначенный для менее активных рабочих нагрузок чем в Стандартном хранилище, при котором требуется обеспечить немедленный доступ к редко используемым данным.

**Ледяное хранилище** - Класс хранения, предназначенный для архивных данных и резервных копий, доступ к которым требуется крайне редко. Обеспечивает значительное снижение стоимости S3 при увеличенном времени отклика при доступе к данным.

### 8.1. Порядок предоставления услуги

8.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по организации облачного Объектного S3 хранилища и предоставления его ресурсов в распоряжение Заказчика.

8.1.2. Все файлы, загружаемые Заказчиком в хранилище, автоматически реплицируются Исполнителем на три независимых сервера в доступных Регионах.

8.1.3. Технически не гарантируется мгновенное автоматическое удаление файлов или Бакетов после истечения времени хранения. Хранение файлов или Бакетов дольше установленного срока не является нарушением со стороны Исполнителя и не подлежит компенсации.

### 8.2. Порядок тарификации

8.2.1. Услуга оказывается по постоплатной модели.

8.2.2. Цена рассчитывается из фактически занятого места в хранилище, исходящего трафика и количества выполненных запросов к данным, исходя из выбранного Класса хранения.



8.2.3. Срок, установленный п. 3.5 Условий использования отдельных сервисов, для S3 может быть продлен Исполнителем до 30 (тридцати) календарных дней.

### 8.3. Уровень оказания услуги

8.3.1. Гарантируется доступность S3 со Стандартным хранилищем на уровне 99,98 % за месяц, и S3 с Холодным и Ледяным хранилищем на уровне 99,8% за месяц.

8.3.2. Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

*Для Стандартного хранилища:*

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
от 99.98% до 99.8%	от 7.5 минуты до 35 минут в месяц	3%
от 99.8% до 99.7%	от 35.5 минуты до 95 минут в месяц	6%
от 99.7% до 99.3%	от 95.5 минуты до 140 минут в месяц	10%
от 99.3% до 98.8%	от 140.5 минут до 256 минут в месяц	15%
от 98.8% до 96.5%	от 256.5 минут до 12 часов	50%
от 96.5% до 90%	от 12 часов до 36 часов	90%
Менее 90%	Более 36 часов	100%

*Для Холодного и Ледяного хранилища:*

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
от 99.8% до 99.7%	от 35.5 минуты до 95 минут в месяц	6%
от 99.7% до 99.3%	от 95.5 минуты до 140 минут в месяц	10%
от 99.3% до 98.8%	от 140.5 минут до 256 минут в месяц	15%
от 98.8% до 96.5%	от 256.5 минут до 12 часов	50%
от 96.5% до 90%	От 12 часов до 36 часов	90%



Менее 90%	Более 36 часов	100%
-----------	----------------	------

#### 8.4. Специальные ограничения использования сервиса

##### 8.4.1. Лимиты сущностей:

Лимит	Значение
Максимальное количество Бакетов	2000
Максимальный размер имени Бакета	128 символов UTF-8
Максимальный размер всех заголовков/метаданных на аккаунт/Бакета/объект в теле запроса	8 КБ
Максимальный размер всех заголовков/метаданных вида X-[Account/Container/Object]-Meta-\$Name	4 КБ
Максимальное количество заголовков на аккаунт/Бакет/объект	90
Максимальный размер имени заголовка	64 символа UTF-8
Максимальное количество символов в значении клиентского заголовка	256 символов UTF-8
Максимальный размер имени объекта	1024 символов UTF-8

##### 8.4.2. Лимиты запросов API:

###### S3 API

Тип запросов	Лимит (запросов в секунду)	Сообщение от сервера
Все запросы	2000	Too many authorized requests
GET + HEAD	1000	Too many GET requests
POST	200	Too many POST requests
PUT	300	Too many PUT requests
DELETE	300	Too many DELETE requests

###### Swift API



Тип запросов	Лимит (запросов в секунду)	Сообщение от сервера
Все запросы	2000	Too many authorized requests
GET + HEAD	1000	Too many GET requests
POST	300	Too many POST requests
PUT (без X-Copy-Form)	300	Too many PUT requests
PUT (с X-Copy-Form)	200	Too many PUT requests
COPY	200	Too many COPY requests
DELETE	300	Too many DELETE requests

## 9. ГЛОБАЛЬНЫЙ РОУТЕР

*Версия от 16 октября 2023 г.*

### Термины и определения

**Полоса пропускания** — предельная скорость передачи данных в сети, ограниченная предельной скоростью доступа в Интернет Региона.

### 9.1. Порядок предоставления услуги

- 9.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к увеличению Полосы пропускания для организации сетевой связности между услугами Заказчика в одном или нескольких Регионах (далее - Глобальный роутер).
- 9.1.2. Глобальный роутер является дополнительной услугой, основные услуги оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных услуг.
- 9.1.3. При наличии технической возможности организация сетевой связности между услугами Заказчика в одном или нескольких Регионах без превышения Полосы пропускания выполняется в рамках услуг Заказчика и не подлежит дополнительной оплате.
- 9.1.4. Для заказа Глобального роутера Заказчику необходимо заказать в Аккаунте организацию сетевой связности между услугами Заказчика в одном или нескольких Регионах без превышения Полосы пропускания и отправить уведомление Исполнителю в Тикет-системе о необходимости увеличения Полосы пропускания.
- 9.1.5. В уведомлении Заказчик указывает следующие сведения:
  - Регионы сетей подключаемых к Глобальному роутеру;
  - ширину пропускания полосы между двумя соединяемыми Регионами;
  - выбранный тариф Глобального роутера.

При необходимости Исполнитель, уточняет и иные сведения.



9.1.6. При наличии технической возможности Исполнитель подключает Глобальный роутер.

9.1.7. При использовании организации сетевой связности между услугами Заказчика в одном или нескольких Регионах без превышения Полосы пропускания или Глобального роутера Заказчик не вправе допускать:

- полной утилизации Полосы пропускания более 10% времени использования за расчетный период согласно данным Исполнителя;
- средних показателей загрузки более 70% от предельного значения Предельной полосы или Глобального роутера на выбранном тарифе за расчетный период согласно данным Исполнителя;

В случае нарушения указанных условий Заказчик обязуется поменять тариф в сторону увеличения, а в случае отсутствия технической возможности снизить загрузку. Исполнитель также вправе ограничить параметры Глобального роутера.

## 9.2. Порядок тарификации

9.2.1. Услуга оплачивается по предоплатной модели.

## 9.3. Уровень оказания услуги

9.3.1. Гарантируется доступность Глобального роутера на уровне 99,98% за месяц.

9.3.2. Если Доступность Глобального роутера за один календарный месяц не соответствует указанному, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

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

## 10. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

*Версия от 21 марта 2024 г.*

### Термины и определения

**Система** - совокупность ПО и/или оборудования.



**Инцидент** - незапланированные перерывы работы Системы или снижение качества её работы.

**Запрос на обслуживание** - обращение Заказчика о предоставлении информации или экспертной консультации Исполнителя. Запросы на обслуживание не требуют изменений конфигурации Системы.

**Запрос на изменение** - обращение Заказчика о выполнении изменений конфигурации Системы. Данный запрос должен включать детальное описание запрашиваемого изменения в конфигурации Системы и отдельно согласовывается Исполнителем.

**Время реакции** - время от регистрации, поступившего обращения Заказчика, до первой обратной связи от Исполнителя.

**Время решения** - время от регистрации Инцидента до восстановления работы Системы и/или предоставления консультации Заказчику.

**Режим 8x5** - предоставление Администрирования с понедельника по пятницу, в рабочие дни<sup>1</sup> с 7:00 часов до 15:00 часов по всемирному координированному времени (UTC).

**Режим 24x7** - предоставление Администрирования круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни.

## 10.1. Порядок предоставления услуги

10.1.1. Исполнитель предоставляет услуги по технической поддержке Систем Заказчика, включая:

- Сервисные услуги по устранению Инцидентов;
- Мониторинг Системы Заказчика;
- Внесение изменений в конфигурацию Системы;

(далее - Администрирование).

10.1.2. Администрирование является дополнительной услугой, основные услуги оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных услуг.

10.1.3. Заказ Администрирования осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.

10.1.4. После заказа Администрирования Заказчик должен заполнить опросный лист для уточнения характеристик Системы и контактов ответственных лиц Заказчика. Опросный лист является основанием для предоставления Администрирования, расчета объема, стоимости и сроков Администрирования.

10.1.5. Исполнитель вправе инициировать установочную встречу с присутствием представителей Сторон для согласования всех условий Администрирования. Представители Сторон, присутствующие на такой встрече, считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по предоставлению Администрирования. Итоги установочной встречи, включающие информацию о сроках, стоимости и объеме Администрирования фиксируются Исполнителем в Тикет-системе.

10.1.6. Администрирование начинает предоставляться не позднее, 5 (пяти) календарных дней с даты оплаты после окончательного согласования Сторонами всех условий.

---

<sup>1</sup> за исключением следующих периодов: с 30 декабря по 8 января, с 9 по 12 мая.



- 10.1.7. Запрос на обслуживание обрабатывается Исполнителем в Режиме 8x5 не позднее 40 часов с момента получения запроса.
- 10.1.8. В рамках Администрирования не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием, настройкой контекстной рекламы и настройкой почтовых серверов.
- 10.1.9. Заказчик вправе отказаться от Администрирования в Тикет-системе не менее чем за 10 (десять) календарных дней до момента планируемого отключения.

10.1.10. **Порядок оказания сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов”:**

10.1.10.1. Приоритет Инцидента устанавливается Исполнителем на основании критичности и масштабы повреждения Системы, описанных Заказчиком, и сообщается Исполнителем в Тикет-системе. По согласованию Сторон Приоритет может быть изменен.

10.1.10.2. Предусматривается следующая классификация Приоритетов:

- Приоритет 1 – Прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы Системы (например, полная недоступность сайта);
- Приоритет 2 – Значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости Системы (например, долгий отклик сайта или недоступность сайта для части пользователей );
- Приоритет 3 – Неисправности, не затрагивающие качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования Заказчика (например, неисправность резервного сервера).

10.1.10.3. Временные параметры устранения Инцидентов:

Приоритет	Режим обслуживания	Время реакции	Время решения
Приоритет 1	Режим: 24x7	1 час	4 часа
Приоритет 2	Режим: 8x5	1 час	8 часов
Приоритет 3	Режим: 8x5	1 час	24 часа

10.1.10.4. Исполнитель выполняет диагностику и сбор данных об Инциденте с использованием средств удаленного доступа и включает в себя:

- воспроизведение Инцидента;
- сбор данных из журналов работы Системы и системы мониторинга;
- сетевая диагностика Инцидента;
- сбор дополнительной информации об Инциденте (сценарий появления, скриншоты и пр.);
- выполнение действий по устранению возникшего Инцидента после нахождения решения;
- восстановление Системы из резервных копий.

10.1.10.5. После выполнения Сервисных услуг по устранению Инцидента Исполнитель сообщает Заказчику в Тикет-системе об устранении Инцидента или о невозможности его устранения, в связи с действиями, необходимыми со стороны Заказчика. Заказчик в



течение 3 (трех) рабочих дней подтверждает закрытие запроса или уточняет необходимую информацию. В случае отсутствия ответа Заказчика в установленный срок запрос закрывается автоматически, а услуги считаются принятыми.

10.1.10.6. В случае несогласия с закрытием запроса Заказчик в указанный срок присылает в Тикет-системе мотивированный отказ от закрытия. По согласованию Сторон запрос может быть открыт повторно.

10.1.11. **Порядок оказания сервиса “Мониторинг Системы Заказчика”:**

10.1.11.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на Систему, расположенную на оборудовании Исполнителя или его партнера в соответствии с основной услугой.

10.1.11.2. В мониторинг Системы Заказчика входят проверки доступности и качества работы Системы в Режиме 24x7.

10.1.11.3. В случае выявления неправильной работы Системы, которая может повлиять на её доступность, Исполнитель уведомляет Заказчика в Тикет-системе.

10.1.11.4. При использовании сервиса Мониторинг Системы Заказчика последний обязуется уведомить Исполнителя о проводимых профилактических работах, не позднее 24 (двадцати четырех) часов до момента их начала. Исполнитель не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению Инцидентов во время проведения Заказчиком профилактических работ.

10.1.12. **Порядок оказания сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы”:**

10.1.12.1. Не ограничиваясь, Исполнителем решаются следующие типовые задачи:

- Настройка бэкапов данных;
- Настройка сбора и хранения системных логов и логов приложений;
- Обновление программного обеспечения;
- Добавление, удаление и редактирование правил фаервола;
- Мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности.

10.1.12.2. Внесение изменений в конфигурацию Системы включает утвержденное Сторонами в Тикет-системе определенное количество часов плановых работ в календарный месяц. Плановые работы осуществляются Исполнителем в Режиме 8x5. В случае, если количество часов исчерпано Заказчиком или Заказчику необходимо выполнить работы внепланово, возможна оплата почасовой ставки Администрирования.

10.2. **Порядок тарификации**

10.2.1. Услуга оплачивается по предоплатной модели.

10.2.2. Стоимость Администрирования согласовывается и устанавливается Сторонами в Тикет-системе в зависимости от количества сервисов, объема и поставленных задач. Установленная в Тикет-системе стоимость является основанием для выставления счетов на оплату.

10.2.3. Стоимость Администрирования может включать единовременный установочный платеж за первичную настройку Системы, подключение системы мониторинга и настройку



резервного копирования, а также иные действия Исполнителя, согласованные с Заказчиком и требующие единоразовых действий.

### 10.3. Уровень оказания услуги

10.3.1. При наличии Приоритета 1 гарантируется доступность Администрирования на уровне 99,4% за месяц, для иных Приоритетов или ситуаций без них доступность не предусмотрена

10.3.2. Если доступность Администрирования при наличии Приоритета 1 за один календарный месяц не соответствует указанному, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Время недоступности	Размер компенсации (в %)
От 4 часов до 8 часов	10%
От 8 часов 1 минуты до 12 часов	30%
От 12 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%
От 24 часов	100%

### 10.4. Ограничения

10.4.1. Условия не распространяются на проблемы производительности или доступности в следующих случаях:

- если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Исполнителем или его партнером;
- если Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить параметры Системы, но рекомендации не были выполнены;
- если проблема возникла в результате несанкционированных действий или бездействий со стороны Заказчика или со стороны агентов, подрядчиков, поставщиков или любых лиц, получивших доступ к сети Исполнителя благодаря использованию паролей или оборудования Заказчика, или в результате несоблюдения надлежащих методов обеспечения безопасности Заказчиком.

### 10.5. Условия о неконкуренции

10.5.1. Заказчик обязуется в течение всего срока предоставления Администрирования, а также в течение 12 месяцев после окончания предоставления, не нанимать на работу сотрудников Исполнителя и/или его партнера, задействованных в оказании услуги.

10.5.2. В случае нарушения Заказчиком данного запрета Исполнитель вправе взыскать с Заказчика компенсацию, в том числе за найм и обучение нового сотрудника.

Компенсация рассчитывается согласно формуле:

$$\text{Компенсация} = X * 6$$

где

*X* - наибольшая месячная стоимость оказанной Заказчику Услуги за последние 6 (шесть) месяцев до действий Заказчика, нарушающих запрет.



## 11. ПОЧТОВЫЙ СЕРВИС

*Версия от 20 мая 2025 г.*

### Термины и определения

**Грэйлистинг (Graylisting)** – одна из технологий защиты от несанкционированной корреспонденции в виде автоматического фильтра входящего спама на уровне протокола SMTP.

**Протокол SMTP, SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** – простой протокол передачи почты, используется для отправки и получения сообщений электронной почты через Интернет. Почтовые серверы используют SMTP для отправки, получения и ретрансляции почтовых сообщений.

**SMTP relay сервер** – почтовый ретранслятор, сервер-посредник, принимающий электронную почту у отправителей и доставляющий её получателям.

**Партнер** – mailganer.com, партнер Исполнителя, предоставляющий программный комплекс для оказания Услуги.

### 11.1. Порядок предоставления услуги

11.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к сервису пересылки почтовых сообщений (e-mail) через SMTP relay сервер (далее – Почтовый сервис).

11.1.2. Услуга предоставляется Исполнителем с привлечением Партнера, который в том числе имеет доступ к пересылаемым сообщениям.

11.1.3. При предоставлении Услуги Заказчик самостоятельно формирует текст почтовых сообщений и отправляет их на SMTP relay сервер для автоматической проверки по правилам фильтрации и дальнейшей пересылке получателям.

11.1.4. Исполнитель:

- не осуществляет цензуру текста почтовых сообщений;
- не организует хранение почтовых сообщений дольше сроков, необходимых для их автоматической проверки перед пересылкой;
- не обеспечивает функционирования информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет".

11.1.5. Для использования Почтового сервиса Заказчик обязан владеть доменным именем, с которого будет осуществляться отправка почтовых сообщений.

11.1.6. Моментом начала оказания Почтового сервиса является отправка Заказчиком текста почтового сообщения на SMTP relay сервер.



- 11.1.7. После отправки Заказчиком текста почтового сообщения на SMTP relay сервер, оно автоматически становится в очередь на обработку, длительность которой не может превышать 24 часов.
- 11.1.8. В случае если серверы получателей почтового сообщения используют Грэйлистинг, время доставки сообщений на такой сервер получателя может быть увеличено соответственно длительности временной задержки на сервере получателя.
- 11.1.9. Заказчик заверяет и гарантирует Исполнителя, пересылка почтовых сообщений осуществляется Заказчиком исключительно при наличии согласия получателей на получение таких сообщений. В случае отказа получателя от получения почтовых сообщений, Заказчик обязан самостоятельно удалить из перечня рассылок адрес электронной почты получателя.
- 11.1.10. В случае поступления Исполнителю жалоб о рассылке Заказчиком спама, незаконной информации или отсутствии согласия получателей, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать Заказчику в оказании Услуги с уведомлением в Тикет-системе.

## **11.2. Порядок тарификации**

- 11.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной модели.
- 11.2.2. Тарифы на зависят от общего числа отправленных почтовых сообщений в календарный месяц. В рамках календарного месяца при превышении диапазона, определяющего тариф на Услугу, для следующих почтовых отправлений используется тариф последующего диапазона.
- 11.2.3. Оплате подлежит каждое отправленное почтовое сообщение, включая заблокированные на стороне получателя.
- 11.2.4. Отправка первых 1000 почтовых сообщений является Бета-Услугой и не тарифицируется.

## **11.3. Уровень оказания услуги**

- 11.3.1. Гарантируется доступность Почтового сервиса на уровне 99,99% за месяц.
- 11.3.2. Компенсируется Недоступность Почтового сервиса при недоступности SMTP relay сервера в течении непрерывного 5 минутного интервала вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Компенсируется 0.5% стоимости Почтового сервиса за предыдущие 30 календарных дней за каждые 30 минут.

## **12. СЕТЕВЫЕ ДИСКИ**

*Версия от 8 апреля 2026 г.*

### **12.1. Порядок предоставления услуги**

- 12.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к масштабируемым внешним сетевым блочным хранилищам данных с тройной репликацией данных, которые располагаются на физической инфраструктуре Исполнителя или стороннего поставщика услуг из Группы компаний Servercore (далее – Сетевые диски).



12.1.2. Сетевые диски могут использоваться без связности с иными услугами. При этом для использования всех характеристик Сетевых дисков необходим заказ Выделенного сервера в том же Пуле.

## **12.2. Порядок тарификации**

12.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной модели с учетом расчета стоимости в зависимости от выбранных характеристик, а не фактического потребления Ресурсов.

## **12.3. Уровень оказания услуги**

12.3.1. Гарантируется Доступность Сетевых дисков на уровне 99,97% за месяц.

12.3.2. Компенсируется 0.5% стоимости Сетевых дисков за каждые полные 30 минут до 100% стоимости в месяц.

## **13. ФЕРМА МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ**

*Версия от 8 апреля 2026 г.*

### **13.1. Порядок предоставления услуги**

13.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к организации и управлению системой удаленного управления физическими мобильными телефонами или планшетами из доступного списка для тестирования мобильных приложений (далее – Ферма мобильных устройств).

13.1.2. Услуга включает:

- возможность управления мобильными устройствами через Аккаунт, в том числе с передачей изображения, передачей управляющих команд, работа в режиме локального подключения;
- поддержка работы устройств;
- предоставление доступа к устройствам только Заказчику.

13.1.3. Услуга не включает:

- консультирование по тестированию мобильных приложений;
- администрирование устройств;
- предоставление sim-карт, дополнительных IP адресов, средств изменения геолокации;
- если не согласовано иного, возможность привязки Мобильных устройств к sim-картам и использование Мобильных устройств для звонков и рассылок. В случае нарушения данного пункта Исполнитель вправе отказать в дальнейшем оказании Услуги.

13.1.4. В случае ограничения доступа к устройству из-за перегрева при интенсивном использовании, Исполнитель обязуется в течение 3 часов с момента обращения Заказчика через Тикет-систему провести охлаждение устройства и восстановить доступ. Если с момента ограничения доступа из-за перегрева до окончания



охлаждения прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно SLA.

13.1.5. В случае неоплаты Фермы мобильных устройств при выборе почасового или поминутного тарифа неоплаченные устройства и данные на них сразу удаляются.

13.1.6. При выборе месячного тарифа:

- Услуга может оказываться в долг в течение месяца, в случае неоплаты указанного долга Исполнитель удаляет неоплаченные устройства и данные на них;
- Заказчик может продолжить использование услуги при условии пополнения Баланса Заказчика, сумма задолженности будет списана автоматически.
- Если Заказчик повторно (подряд) допускает просрочку оплаты услуги, то Исполнитель сразу удаляет неоплаченные устройства и данные на них.

### 13.2. Порядок тарификации

13.2.1. Услуга оплачивается по постоплатной или предоплатной модели в зависимости от выбора Заказчика.

13.2.2. Тарифицируется отдельно каждое устройство.

### 13.3. Уровень оказания услуги

13.3.1. Гарантируется доступность Фермы мобильных устройств на уровне 99,98% за месяц.

13.3.2. Если Доступность Фермы мобильных устройств за один календарный месяц не соответствует указанному, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Время недоступности	Размер компенсации (в %)
до 1 часа 30 минут	не компенсируется
от 1 часа 31 минуты до 7 часов 18 минут	10 %
от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут	30 %
от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
от 24 часов	100 %



**Приложение № 1 к Пользовательскому соглашению  
О ГРУППЕ КОМПАНИЙ SERVERCORE**

Настоящее приложение являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем приложении, имеют значение, присвоенное им в Соглашении. Приложение описывает:

- (1) компанию из Группы компаний Servercore, которая является Исполнителем в соответствии со страной Вашего Аккаунта ;
- (2) её применимое право;
- (3) пункты Соглашения, которые зависят от применяемого права Исполнителя.

Вы обязаны указывать верную информацию страны, связанной с вашей налоговой регистрацией. Вы можете поменять страну, в таком случае меняется и страна Вашего Аккаунта. Изменение валюты при этом не предусмотрено.

Страна Аккаунта	Исполнитель	Реквизиты	Применимое право	Регион оказания Услуг	Валюта	Уточненные пункты Соглашения в соответствии с применимым правом
- при регистрации Аккаунта до 01.12.25 г.: Страны СНГ, (кроме Узбекистана) и Грузия; - при регистрации Аккаунта после 01.12.25 г.: только Казахстан	Товарищество с ограниченной ответственностью «Современные серверные решения», Казахстан	<a href="https://servercore.com">https://servercore.com</a>	Казахстан	Казахстан	Казахский тенге — для резидентов и нерезидентов	<b>Преамбула</b> Соглашение является публичной офертой в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса РК. Совершение действий по принятию Соглашения является акцептом оферты, согласно п. 3 статьи 396 Гражданского кодекса РК.

						<p><b>пункт 4.6.</b></p> <p>Оплата третьими лицами не предусмотрена.</p> <p>Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней после завершения отчетного периода выставить электронные отчетные документы и акт об оказанных Услугах в адрес Заказчика в Аккаунте. Под отчетным периодом понимается календарный месяц.</p> <p>Исполнитель осуществляет обмен документами в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи через уполномоченного оператора через систему электронного документооборота с соблюдением требований законодательства РК, действующих на дату отправки документа.</p> <p>При необходимости Заказчик вправе запросить через Тикет-систему отправку отчетных документов по почтовому адресу.</p> <p>Отчетные документы считаются подписанным Заказчиком, а Услуги оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме, в случае отсутствия возражений по качеству и объему оказанных Услуг, в течение 10-ти календарных дней с даты выставления Исполнителем отчетных документов.</p>
Узбекистан	Иностранное предприятие в форме Общества с ограниченной ответственностью		Узбекистан	Узбекистан	Узбекский сум — для резидентов	<p><b>Преамбула</b></p> <p>Соглашение является публичной офертой в соответствии со статьей 367 Гражданского кодекса РУз. Совершение действий по принятию Соглашения</p>



	«SERVERCORE CIS», Узбекистан					является акцептом оферты, согласно статье 370 Гражданского кодекса РУз.
						<p><b>Пункт 4.6.</b></p> <p>Оплата третьими лицами не предусмотрена.</p> <p>Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней после завершения отчетного периода выставить электронные счет-фактуру (далее – «ЭСФ») и акт об оказанных Услугах (далее – «ЭАУ») в адрес Заказчика в Аккаунте. Под отчетным периодом понимается календарный месяц.</p> <p>Исполнитель осуществляет обмен документами в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи через уполномоченного оператора через систему электронного документооборота Didox. с соблюдением требований законодательства РУз, действующих на дату отправки документа.</p> <p>При необходимости Заказчик вправе запросить через Тикет-систему отправку отчетных документов по почтовому адресу.</p> <p>ЭСФ и ЭАУ считается подписанным Заказчиком, а Услуги оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме, в случае отсутствия возражений по качеству и объему оказанных Услуг, в течение 10-ти календарных дней с даты выставления Исполнителем ЭСФ и ЭАУ.</p>
- при регистрации Аккаунта до 01.12.25 г.:	<b>Servercore Africa LTD</b>		<b>Kenya</b>	<b>Kenya</b>	<b>Кенийский шиллинг — для резидентов</b>	<p><b>4.6</b></p> <p>Оплата третьими лицами не предусмотрена.</p> <p>Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих</p>

<p>Африканский союз и все остальные страны мира кроме СНГ и Грузии - при регистрации Аккаунта после 01.12.25 г.: все страны кроме Узбекистана и Казахстана</p>					<p><b>Евро — для резидентов еврозоны.</b></p> <p><b>Доллар США — для нерезидентов в еврозоны.</b></p>	<p>дней после завершения отчетного периода выставить инвойс в адрес Заказчика в Аккаунте. Под отчетным периодом понимается календарный месяц.</p> <p>Исполнитель осуществляет отправку инвойса по электронной почте.</p> <p>При необходимости Заказчик вправе запросить через Тикет-систему отправку инвойса по почтовому адресу.</p> <p>Инвойс считается принятым Заказчиком, а Услуги оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме, в случае отсутствия возражений по качеству и объему оказанных Услуг, в течение 10-ти календарных дней с даты выставления Исполнителем инвойса.</p> <p><b>14.4</b> В случае невозможности разрешения споров путем переговоров и в претензионном порядке, в течение 10 (десяти) рабочих дней они подлежат разрешению в арбитраже единоличным арбитром, который назначается по соглашению Сторон или в случае незаключения такого соглашения в течение десяти (10) рабочих дней с момента уведомления о споре - председателем Кенийского отделения Арбитражного института Соединенного Королевства. Такое арбитражное разбирательство проводится в Найроби в соответствии с Арбитражным регламентом указанного института и при условии соблюдения положений Закона об арбитраже 1995 года. В той мере, в какой это допускается законом, решение арбитра должно быть окончательным, неоспоримым и обязательным для сторон настоящего Соглашения. До окончательного урегулирования спора Стороны</p>
--	--	--	--	--	---	---

[ servercore ]

						<p>продолжают выполнять свои обязательства по настоящему Соглашению.</p> <p><b>пункт 14.5</b></p> <p>Действительность, толкование настоящих Положений и условий, а также права и обязанности Сторон по настоящему соглашению регулируются законодательством Кении, и настоящим стороны подчиняются неисключительной юрисдикции Высокого суда Кении.</p>
--	--	--	--	--	--	---