

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

- 1.1. Настоящие правила являются неотъемлемой частью оферты, доступной в сети Интернет по адресу: <http://www.ip-way.ru/poleznoe/klientam/agreement> (далее - Оферта) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику услуги «Офис в облаках».
- 1.2. «Офис в облаках» (далее – Услуга) – это защищенное информационно-технологическое решение Исполнителя, основанное на создании и выделении Заказчику необходимых вычислительных ресурсов, виртуальных серверов, дискового пространства (предоставление ограниченных ресурсов сервера Исполнителя), а также предоставления доступа к программам ЭВМ, установленных на виртуальных серверах, для решения его текущих бизнес-задач на основе удаленного сетевого доступа.

В состав Услуги входит:

- 1.3. Аренда IT инфраструктуры - создание и предоставление ресурсов (оперативная память, процессорная мощность, дисковое пространство под операционную систему и данные) одного или нескольких виртуальных выделенных серверов (далее – Серверы), с использованием на нем (них) операционной системы Microsoft Windows Server, установленной в виртуальной среде на платформе виртуализации Hyper-V.
 - 1.3.1. В услугу входит стоимость лицензий на программное обеспечение Microsoft Windows Server любой версии и редакции (Standard, Enterprise, Datacenter) не имеющая ограничений на количество пользователей (User CAL) и используемая Заказчиком, в порядке и на условиях, предусмотренных условиями Дополнения №1 к Приложению № 5 к Оферте.
 - 1.3.2. Установка на Сервер(ы) лицензионной операционной системы Microsoft Windows Server и ее настройка, включает в себя следующие пункты:
 - Разбиение жесткого диска на разделы;
 - Форматирование разделов;
 - Установка и активация операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
 - Настройка сетевой карты (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
 - Задание пароля для администратора системы;
 - Настройка средств удаленного управления сервером. В операционной системе Windows в качестве такого используется служба удаленного рабочего стола.
- 1.4. **Средства защиты доступа (VPN)** – услуга по созданию, настройке, предоставлению ресурсов и сопровождению аппаратно-программного комплекса по защите доступа к данным, в составе:
 - 1.4.1. Создание и предоставление ресурсов (оперативная память, процессорная мощность, дисковое пространство под операционную систему) одного виртуального выделенного сервера на базе операционной системы Linux CentOS (далее - vСервер Linux «VPN Сервер-шлюз»), установленной в виртуальной среде на платформе виртуализации Hyper-V;
 - 1.4.2. Настройка виртуальной частной сети (VPN), предоставление и техническая поддержка одного VPN-ключа безопасности на базе SSL сертификатов, используемых для обеспечения безопасного зашифрованного интернет-трафика между инфраструктурой Заказчика и Серверами;
 - 1.4.3. По заявке Заказчик, создание и техническая поддержка необходимого количества VPN-ключей безопасности на базе SSL сертификатов, используемых для обеспечения безопасного зашифрованного интернет-трафика между окончательным оборудованием Заказчика (персональными компьютерами, мобильными устройствами и т.п.) и Серверами;

- 1.4.4. Установка и настройка комплекса программных средств, осуществляющего контроль и фильтрацию проходящих через него сетевых пакетов в соответствии с заданными правилами (Firewall).
- 1.5. По заявке Заказчика и в рамках основной Услуги, Исполнитель может оказывать дополнительную услугу - **Аренда программного обеспечения Microsoft** . Это услуга по предоставлению удаленного доступа к программным продуктам Microsoft (Microsoft Office, Exchange, SQL Server, Lync и т.п.) установленных на Серверах Заказчика, в порядке и на условиях, предусмотренных условиями Приложения № 5 Оферты.
- 1.6. Услуга подразумевает наличие подключения локальной сети Заказчика к сети Интернет.

2. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Управление Услугой, а именно:
 - запуск/остановка Серверов;
 - подключение, установка дистрибутивов программного обеспечения Microsoft, арендуемого Заказчиком у Исполнителя в рамках отдельной платной услуги «Аренда программного обеспечения Microsoft»;
 - настройка и сопровождение vСервер Linux «VPN Сервер-шлюз», а также создание (удаление) необходимого количества vpn-ключей защиты на базе SSLсертификатов;
 - изменение параметров технических ресурсов для Серверов;
 - получение параметров удаленного административного терминального доступа (для операционных систем Microsoft Windows Server).

осуществляется исключительно Службой технической поддержки Исполнителя, по заявкам ответственной персоны Заказчика.
- 2.2. С целью оказания Услуг Исполнитель присваивает Заказчику набор учетных данных, высылая данную информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанного им в качестве Технического лица в Регистрационной форме.
- 2.3. Заказчик обязуется:
 - 2.3.1. обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации учётных данных;
 - 2.3.2. незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учётных данных.
- 2.4. Исполнитель осуществляет управление и контроль работы серверного оборудования и программных средств, предоставляемых Исполнителем, в целях оказания Услуг.
- 2.5. Исполнитель имеет право одностороннего изменения технических параметров оказания Услуг в целях повышения качества и надежности предоставляемых Услуг, в том числе изменения перечня предоставляемых программ, библиотек, функций, средств администрирования.
- 2.6. Заказчик обязуется использовать Услуги в соответствии с условиями Оферты, настоящего Приложения и законодательства Российской Федерации, а также не совершать следующих действий:
 - 2.6.1. публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
 - 2.6.2. публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично, защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;
 - 2.6.3. публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
 - 2.6.4. публикация или передача материалов порнографического характера;
 - 2.6.5. массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
 - 2.6.6. фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;
 - 2.6.7. использование Услуг в качестве прокси-сервера, сервера виртуальной частной сети (VPN), а также установка на Сервере (Серверах) программного обеспечения, связанного с прокси-серверами и VPN;

- 2.6.8. совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
- 2.6.9. совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация данных на этом ресурсе.
- 2.7. В случае предъявления претензий и/или требований и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Приложения, Заказчик самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с компенсацией вышеуказанных требований и/или претензий и/или исков третьих лиц.
- 2.8. Исполнитель вправе:
 - 2.8.1. приостановить оказание Услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.6. настоящего Приложения. При этом время приостановления оказания Услуг, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств по Оферте. Время приостановления подлежит оплате в соответствии с условиями Оферты и Приложений к ней;
 - 2.8.2. приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения Заказчика в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности или условий Оферты и/или Приложений к ней;
 - 2.8.3. контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования.
- 2.9. Исполнитель не несёт ответственность:
 - 2.9.1. за качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
 - 2.9.2. за доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
 - 2.9.3. за информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;
 - 2.9.4. за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами;
 - 2.9.5. за работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;
 - 2.9.6. за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;
 - 2.9.7. за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
 - 2.9.8. за ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования Услуг и сети Интернет.
- 2.10. Заказчик признает, что на момент заключения настоящего Приложения Исполнитель предоставил ему полную и достоверную информацию в отношении Услуг, оказываемых по настоящему Приложению.
- 2.11. Расчетным периодом определения размера вознаграждения за Услуги, является календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца).
- 2.12. Вознаграждение и цена Услуг, при завершении фактического использования соответствующих Услуг до истечения календарного месяца, устанавливается как за полный месяц, руководствуясь действующим тарифами Исполнителя, указанными в Таблице № 1 Приложения № 1 к Оферте.
- 2.13. Техническая поддержка в отношении Услуг, предусмотренных настоящим Приложением, оказывается в порядке и на условиях Приложения № 2 к Оферте (Соглашение об уровне обслуживания).

3. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

- 3.1. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора) и статуса Сервера Заказчика как объекта гипервизора.
- 3.2. Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционной системы, размещенной на Серверах и любого другого программного обеспечения, установленного на Серверах Заказчика, если данный мониторинг не входит в выбранный Заказчиком уровень технической поддержки.
- 3.3. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга Услуга считается доступной.
- 3.4. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» Услуга также считается доступной.
- 3.5. Если Услуга доступна в зоне ответственности Исполнителя и не доступна в каких-либо сегментах сети интернет, Услуга считается доступной.
- 3.6. Услуга считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 3.7. Если Услуга, находящаяся в зоне ответственности Исполнителя недоступна по вине Заказчика (остановка, удаление виртуальной машины и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности Услуги

4. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

- 4.1. В случае появления информации об инциденте (от ответственного лица Заказчика или от служб мониторинга Исполнителя) последний определяет причину инцидента и зону ответственности в течение Срока реагирования, указанным в выбранном Заказчиком *«Уровне технического обслуживания»*.
- 4.2. Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

5. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

- 5.1. Исполнитель осуществляет резервное копирование всех Серверов Заказчика с периодичностью один раз в сутки.
- 5.2. Исполнитель может осуществлять ежесуточное резервное копирование Серверов Заказчика с различной глубиной хранения копий при заказе Заказчиком дополнительной платной опции согласно Тарифам Исполнителя.
- 5.3. В процессе резервного копирования Серверов Заказчика динамическая информация (например, базы данных) может быть скопирована не корректно. Исполнитель не несет ответственность за полноценное восстановление такого вида данных.
- 5.4. Восстановление Сервера Заказчика из резервной копии происходит после получения Исполнителем соответствующей Заявки от Ответственного лица и в срок отработки Заявки с типом Запрос из выбранного Заказчиком *«Уровне технического обслуживания»*.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Настоящее Приложение может быть расторгнуто Исполнителем в случае изменения политики Исполнителя в области ценообразования и/или оказания Услуг.
- 6.2. В случае противоречия условий настоящего Приложения условиям Оферты применяются условия настоящего Приложения.

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Айпивэй»

Юридический и почтовый адрес: 111141, г. Москва, Зеленый пр-т д.5/12 стр.2

ОГРН: 1117746197216,

ИНН: 7704777861

КПП: 772001001

Расчетный счет.: 40702810838120013984 в ПАО СБЕРБАНК, г. Москва

Корр./счет: 3010181040000000225, БИК: 044525225

Тел.: (499) 638-20-27

E-mail: office@ip-way.ru