

**SECURING YOUR  
BUSINESS GROWTH**



 **linxdatacenter**

Стандартные условия Рамочного договора

# ОПИСАНИЕ УСЛУГИ LINX CLOUD SERVICES

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение.....	3
1.1. Обзор услуги Linx Cloud Services.....	3
1.2. Технические термины и сокращения .....	4
2. Описание услуги Linx CLOUD SERVICES.....	6
2.1. Общее.....	6
2.2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА .....	9
2.3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.....	10
2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента .....	11
2.4.1. Информация о Клиенте.....	11
2.4.2 Внутренние нормы.....	11
2.4.3. Права Линкс .....	11
3. Соглашение об уровне обслуживания .....	12
3.1. Общее .....	12
3.2 Качество Услуги.....	12
3.3 Классификация инцидентов .....	13
3.4 Восстановление Услуги .....	13
3.5 Работа с Клиентом .....	13
3.6 Обслуживание .....	13
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги.....	14
3.8 Организация Услуги .....	15
3.9 Недоступность Услуги .....	16

## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. Обзор услуги Linx Cloud Services

Linx Cloud Services (облачные сервисы Линкс) - услуга по предоставлению Клиенту вычислительных ресурсов в облаке, которые помогут упростить настройку и обслуживание IT-проектов, обеспечить высокую доступность и производительность приложений любой сложности. Ключевыми преимуществами Услуги являются:

- распределение трафика через безопасные виртуальные сети, по схемам любой сложности.
- сокращение затрат времени и ресурсов с помощью масштабируемого набора готовых решений.
- работа с ресурсами в консоли, через API или с помощью программных инструментов.

Услуга предоставляется на базе виртуализированной платформы с резервированными компонентами, расположенной в безопасном помещении центра обработки данных с низкой задержкой и включающей подсистемы резервного хранения, удаленного управления и мониторинга услуг в целях обеспечения непрерывной работы виртуальных вычислительных сред Клиента.

Услуга Linx Cloud Services заключается в представлении Клиенту как совместно, так и по отдельности следующих сервисов:

- **Linx VPS/VDS** — выделенные виртуальные серверы и диски;
- **Linx Kubernetes** — управляемые кластеры Kubernetes;
- **Linx S3** — объектное хранилище;
- **Linx DB** — облачные базы данных;
- **Arenadata DB Community** - аналитические БД;
- **Linx GPU** - ускоренные вычисления на базе vGPU;
- **Linx Big Data** - решения для работы с большими данными на основе Apache Hadoop;
- **Linx ML** - облачная платформа с инструментами и ресурсами для ML/AI-разработки;
- **Linx Vision** - технология распознавания лиц и объектов на базе машинного обучения;
- **Linx Voice** - сервис распознавания и синтеза речи;
- **Linx Backup** - автоматизированное управление резервными копиями виртуальных машин и баз данных;
- **Linx DRaaS (модель Backup & Restore Solution)** – решение аварийного восстановления данных для малого бизнеса;
- **Linx DRaaS (модель Quick Recovery Solution)** - универсальное решение для аварийного восстановления, в том числе интернет-магазинов и поставщиков услуг;
- **Linx DRaaS (модель Multi-Site Solution)** - решение для быстрого восстановления инфраструктуры банков и финансовых компаний, госуслуг, крупных IT-компаний;
- **Киберпротект (Acronis)** - позволяет сделать резервную копию всей ИТ-инфраструктуры;

- **Hystax Live Cloud Migration** - автоматизированное программное решение, которое позволяет перенести IT-инфраструктуру в режиме реального времени;
- **Hystax Cloud Disaster Recovery & Cloud Backup** – софт по аварийному восстановлению и бэкапу данных;
- **Linx WAF** - брандмауэр для веб-приложений, который фильтрует сетевой трафик;
- **Linx CDN** — это географически распределенная сетевая инфраструктура, позволяющая оптимизировать доставку и дистрибуцию содержимого конечным пользователям;
- **Linx Load Balancer** – сервис для распределения заданий между несколькими сетевыми устройствами с целью оптимизации использования ресурсов, сокращения времени обслуживания запросов, горизонтального масштабирования кластера, а также обеспечения отказоустойчивости.
- **Подключение каналов связи** – услуги, предоставляемые в рамках сервиса: подключение SIP-Trunk к оборудованию провайдера, аренда порта на коммутаторе, L2/L3 VPN. Данная услуга не является услугой связи.
- **Доступ к продуктам** - выделенные виртуальные серверы могут быть дооснащены дополнительными продуктами, обеспечивающими работу операционной системы: базы данных, сервера обмена почтовыми сообщениями, сервера обмена удалённым доступом, хранение и обработка электронных документов, безопасность.

Услуга Linx Cloud Services не является услугой связи.

## 1.2. Технические термины и сокращения

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение.

**Сайт** — интернет сайт, расположенный по адресу <http://mcs.mail.ru/linxcloud/auth/>, предоставляющий Клиенту доступ к Сервисам. Исполнитель размещает на Сайте информацию, обязательную для Клиента.

**Сервисы Linx Cloud Services (Сервисы)** — компоненты Услуги, перечисленные в п.1.1 настоящего описания и указанные в Заказе Клиента .

**Контент** — размещенные на Сервисах электронные документы, графические изображения, фотографии, скрипты, тексты, видео, музыка, звуки, компьютерные программы и другие объекты (файлы), загружаемые Клиентом.

**Запрещенный контент** — любой Контент, описанный в п. 2.1. настоящего документа, а также иные материалы, использование которых запрещено действующим законодательством и/или Политикой допустимого пользования Услугами Линкс, являющейся частью Стандартных условий и размещенной в сети Интернет по адресу [www.linxdatacenter.com/documents](http://www.linxdatacenter.com/documents).

**Пользователь** – представитель Клиента с уникальной парой: почтовый адрес и пароль

**Проект** — это группа из одного или более пользователей. Пользователи могут быть связаны с более чем одним проектом. С каждым проектом и парой пользователей может быть связана роль.

**Инстанс (Instance)** — это облачный сервер, созданный из образа операционной системы и конфигурации виртуальной машины

**Диск (Volume)** — это блочное устройство хранения данных, которое подключается к инстансам. В LinxCloud Services существует несколько типов дисков: `ssd`, `hdd` и `high-iops ssd`.

**Образ** — это файл, содержащий данные виртуальной машины или отдельной операционной системы, который можно использовать для работы локально или создания дополнительной виртуальной машины

**Файловое хранилище** - позволяет подключать к инстансам внутри проекта дополнительные ресурсы и использовать все преимущества размещения данных в облаке

**Кластер** - набор машин, так называемых узлов (`node's`), которые запускают контейнеризированные приложения. Кластер должен иметь как минимум один рабочий узел.

**Поды (`pod's`)** – являются компонентами приложения, размещены на рабочих узлах.

**Мастер-узел** – узел, на котором располагаются управляющие сервисы и группы рабочих узлов (`Node Group`), на которых запущены приложения.

**Бакет** - сущность, которая содержит объекты и помогает их организовать

**Объект** - данные произвольного формата, загруженные в бакет

**Составная загрузка (`multipart`)** - способ загрузки больших объектов

**Список управления доступом (`ACL`)** - механизмы предоставления доступа к бакетам и объектам

**Подписанный (`pre-signed`) URL** - способ, при котором анонимному пользователю предоставляется доступ к операциям с Объектным Хранилищем

**Загрузка данных через HTML-форму** - способ загрузки объектов в хранилище из браузера. Позволяет анонимным пользователям загружать объекты в бакет

**Класс хранилища** - возможность удешевить хранение объектов, разделив их на объекты с частым доступом и объекты долгого хранения

**Жизненные циклы объектов в бакете** - набор правил автоматического удаления объектов

**Репликация** - управление масштабированием баз данных при помощи создания реплик в целях равномерного распределения нагрузки.

**Зона доступности** — логическое деление и объединение гипервизоров для физической их изоляции и обеспечения отказоустойчивости. `MS1` и `DP1` — зоны, физически расположены в разных дата-центрах.

**Ключевая пара** – набор из двух ключей (закрытого и открытого), которое используется для входа на виртуальную машину с ОС Linux по протоколу `ssh` или для расшифровки пароля Windows инстанса. Ключевую пару можно создать в момент запуска инстанса или импортировать существующую.

**Группа безопасности** - наборы настраиваемых разрешающих правил, которые регулируют права сетевого доступа (вход по определенному протоколу, через конкретный порт) для определенных IP адресов или групп безопасности.

**RTO (recovery time objective)** - допустимое время простоя сервиса в случае сбоя.

**RPO (recovery point objective)** - допустимый объем возможных потерь данных в случае сбоя.

---

## 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ LINX CLOUD SERVICES

### 2.1. Общее

Линкс предоставляет Клиенту круглосуточно при наличии подключения к сети Интернет Сервисы, указанные в Заказе Клиента, а Клиент обязуется оплатить услуги Линкс за использование предоставление доступа к Сервисам.

Функциональные возможности Сервисов, использование Сервисов:

Клиент может использовать Сервисы в объеме прав, предоставленных ему в соответствии с условиями Заказа, любыми способами, допустимыми функциональными возможностями Сервисов, за исключением способов, прямо запрещенных настоящим документом, а также применимым законодательством. В частности, Клиент может размещать Контент, за исключением Запрещенного контента, на виртуальных дисках, размещенных на дисковом пространстве серверов Линкс, загружать на виртуальные диски компьютерные программы, исполнять их, просматривать, изменять, удалять Контент и совершать иные действия с Контентом, предусмотренные функциональными возможностями Сервисов.

Размещение Контента на серверах Линкс и его использование не должно нарушать любое применимое законодательство и/или Политику допустимого пользования Услугами Линкс, в частности, Клиент не вправе:

- загружать, хранить, передавать, предоставлять доступ другим лицам или иным образом доводить до всеобщего сведения (размещать на Сервисах) Контент и прочие результаты интеллектуальной деятельности правообладателей при отсутствии явным образом выраженного согласия указанных лиц и/или необходимого объема прав на такие действия;
- загружать, хранить, передавать, предоставлять доступ другим лицам к Контенту, запрещенному применимым законодательством, либо Контенту, хранение или использование которого требует получения специальных разрешений от уполномоченных органов или лиц, при отсутствии у Клиента соответствующих разрешений.

Контент, описанный в настоящем пункте, далее именуется «Запрещенный контент».

Линкс вправе осуществлять мониторинг Контента в целях проверки соблюдения Клиентом требований настоящего документа к Контенту и недопущения Запрещенного контента. Клиент обязуется не создавать Линкс препятствия при осуществлении такого мониторинга.

В рамках Услуги Клиент может Заказать следующие Сервисы:

**Linx VPS/VDS** — сервис облачных вычислений, с помощью которого Клиент может создавать, управлять и удалить виртуальные машины на Сайте.

**Linx Kubernetes** — Kubernetes как облачный сервис. Сервис имеет сертификацию CNCF и совместим со стандартным Kubernetes API. Благодаря автоматическому масштабированию

(autoscaling) приложения на Cloud Containers моментально получают дополнительные мощности в момент пиковой нагрузки и снижают потребление при её падении.

**Linx S3** — объектное хранилище с поддержкой S3 API, которое обеспечивает надежное масштабируемое хранение и стабильную скорость раздачи любых объектов независимо от числа одновременных обращений. Примеры использования хранилища: потоковая раздача мультимедиа, хостинг сайтов, хранение логов транзакций, электронных документов, хранение больших данных, хранение бэкапов и архивов.

**Linx DB** — облачные базы данных (Database as a service). Сервис позволяет развернуть в облаке решения на основе MySQL, PostgreSQL, MongoDB, Redis, ClickHouse, Postgres Pro, Greenplum. Базы доступны в single, master-slave и кластерных конфигурациях. Использование сервиса снимает нагрузку по администрированию баз данных и инфраструктуры, на которых они работают.

**Arenadata DB Community** - аналитические БД, быстрое кластерное решение, с помощью которого можно разворачивать распределенные базы данных. Оно позволяет хранить и обрабатывать большие объемы структурированных и слабоструктурированных данных и строить на их основе модели, например, для BI-аналитики. В отличие от использования аналогичных аналитических баз данных On Premises, Arenadata DB как сервис позволяет до 5 раз ускорить построение сложных аналитических запросов благодаря возможности быстрого масштабирования до сотен узлов в облачной инфраструктуре Linx Cloud.

**Linx GPU** - облачные вычисления на базе NVIDIA GPU позволяют в десять раз ускорить обработку петабайтов данных. Подходит для задач глубокого обучения, графической визуализации и высокопроизводительных вычислений.

**Linx Big Data** - это решения для работы с большими данными на основе Apache Hadoop, Apache Spark, ClickHouse, Storm и Kafka. Вы можете выбрать подходящий предустановленный шаблон или задать собственную конфигурацию, установив нужные компоненты через веб-интерфейс. Поддерживается интеграция с объектным S3-хранилищем, виртуальными машинами, кластерами Kubernetes, GPU-вычислениями, облачными сервисами машинного обучения.

**Linx ML** - облачная платформа с инструментами и ресурсами для ML/AI-разработки. Целевая версия платформы позволит построить полный цикл работы с машинным обучением: от эксперимента и разработки до запуска готовой версии ML-модели в эксплуатацию.

**Linx Vision** - технология распознавания лиц и объектов на базе машинного обучения. Используя компьютерное зрение, можно разработать систему распознавания лиц, автомобильных номеров и любых других объектов и образов, организовать модерацию изображений, анализировать фото- и видеозаписи.

**Linx Voice** - сервис распознавания и синтеза речи на базе технологий голосового помощника Маруся. В сервисе доступно распознавание речи из аудиофайлов и потокового аудио, а также генерация речи из текста с голосом на выбор.

**Linx Backup** - автоматизированное управление резервными копиями виртуальных машин и баз данных.

**Linx DRaaS (модель Backup & Restore Solution)** - недорогое и надежное решение аварийного восстановления для малого бизнеса: нужно хранить данные, но не важна непрерывная работа

инфраструктуры. Не критичны сбои в работе инфраструктуры и интервалы при копировании данных. RTO/RPO: до двух часов/несколько часов

**Linx DRaaS (модель Quick Recovery Solution)** - универсальное решение для аварийного восстановления, в том числе интернет-магазинов и поставщиков услуг. Бизнесу нужно быстрое восстановление инфраструктуры, нельзя терять данные даже за 10-20 минут. RTO/RPO: до часа/несколько минут.

**Linx DRaaS (модель Multi-Site Solution)** - решение для быстрого восстановления инфраструктуры банков и финансовых компаний, госуслуг, крупных IT-компаний. Бизнесу нельзя терять данные даже за минуту, а клиенты не должны замечать сбоев в работе инфраструктуры. RTO/RPO: несколько минут/несколько секунд.

**Киберпротект (Acronis)** - позволяет сделать резервную копию всей IT-инфраструктуры, включая данные, приложения и операционные системы. В случае отказа оборудования Кибер Бэкап позволит в считанные минуты развернуть резервную копию на любом доступном железе.

**Hystax Live Cloud Migration** - автоматизированное программное решение, которое позволяет перенести IT-инфраструктуру в режиме реального времени, без приостановки работы приложений, а также мгновенно восстановить работоспособность бизнес-приложений без потерь данных в случае аварийных ситуаций.

**Hystax Cloud Disaster Recovery & Cloud Backup** – софт по аварийному восстановлению и бэкапу данных помогает организациям самим регулировать устойчивость IT-инфраструктуры и непрерывность ведения бизнеса. Данное решение позволяет реплицировать данные и критически важные ворклоды в соответствии с нормативными требованиями и сохранять полный контроль над фейловером и резервной инфраструктурой.

**Linx WAF** - брандмауэр для веб-приложений, который фильтрует сетевой трафик, защищает приложения от атак (в том числе DDoS) и различных вторжений, а также сканер уязвимостей, который сканирует приложения и все используемые компоненты на наличие возможных уязвимостей и сообщает о них.

**Linx CDN** — это географически распределенная сетевая инфраструктура, позволяющая оптимизировать доставку и дистрибуцию содержимого конечным пользователям в сети Интернет. Использование контент-провайдерами CDN способствует увеличению скорости загрузки интернет-пользователями аудио-, видео-, программного, игрового и других видов цифрового содержимого в точках присутствия сети CDN.

**Linx Load Balancer** - балансировщики нагрузки необходимы для работы ряда сервисов платформы. Применение балансировщиков позволяет обеспечить высокую доступность сервисов и достичь большей гибкости в организации инфраструктуры — при выходе из строя одного или нескольких серверов трафик перенаправляется на другие. Сервис подключаются автоматически в следующих случаях:

- при создании кластеров Kubernetes для обеспечения доступа к Kubernetes API;
- при выборе кластерной конфигурации баз данных MySQL, PostgreSQL, Postgres Pro Enterprise и Postgres Pro Enterprise 1C для обеспечения балансировки нагрузки между нодами кластера;

- для распределения входящего трафика между виртуальными серверами.

**Подключение каналов связи** – услуги, предоставляемые в рамках сервиса: подключение SIP-Trunk к оборудованию провайдера, аренда порта на коммутаторе, L2/L3 VPN. Данная услуга не является услугой связи.

## 2.2. Обязательства Клиента

Клиент ответственен за:

1. **Портал самообслуживания.** Клиент получает одноразовые учетные данные администратора для портала самообслуживания с использованием защищенного метода; Клиент ответственен за немедленное изменение этих учетных данных и применение средств защиты для того, чтобы защитить все учетные данные пользователя от утери, искажения и разглашения; Клиент всегда ответственен за целостность пользовательской базы данных и за предоставление и лишение привилегий Персонала Клиента. Линкс не несет ответственности за утрату, искажение или разглашение любых данных Клиента, явившееся следствием необеспечения Клиентом безопасности своей учетной записи, в том числе предоставление привилегий неавторизованному лицу.
2. **Надежность персонала и квалификации.** Клиент гарантирует, что весь персонал Клиента, которому предоставлен доступ к порталу самообслуживания, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере IT.
3. **Проект.** Клиент ответственен за обслуживание своего Проекта на Сайте и за загрузку каких-либо программных компонентов и других ресурсов в свой частный каталог, за присвоение их своим виртуальным приложениям и виртуальным машинам.
5. **Безопасность и организация сети.** Дизайн и реализация сети внутри Проекта между виртуальными машинами входит в ответственность Клиента; Клиент также ответственен за конфигурацию и настройку наборов правил и групп безопасности, защищающего его инфраструктуру, а также за наличие соответствующих внутренних процедур и средств снижения угроз информационной безопасности (таких как защита от вредоносного ПО) для программного обеспечения, предоставленного Клиентом.
6. **Текущее обслуживание.** Линкс может добавлять образы операционной системы и приложения в общедоступный каталог. Обслуживание операционной системы и приложений входит в ответственность Клиента (применение исправлений уязвимости, обновлений и т. д.), если в Заказе на услугу не оговорено иное.
7. **Безопасность.** Клиент единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами. Клиент получает преимущество от того факта, что Линкс принимает меры по защите правильной работы своей сети от негативных влияний, но Клиент не должен полагаться исключительно на них при защите своих собственных сетей.
8. **Соблюдение регулирующих требований.**

При использовании Сервисов Клиенту запрещается:

- нарушать права интеллектуальной собственности в отношении Сайта, Сервисов или каких-либо их элементов, в частности, запрещается копировать, транслировать, рассылать, публиковать, и иным образом распространять и воспроизводить размещенные Линкс в

рамках Сайта и Сервисов материалы (текстовые, графические, аудио-видео материалов), фрагменты и отдельные элементы (включая программы для ЭВМ, скрипты и иные элементы) Сайта и Сервисов без письменного согласия Линкс;

- осуществлять сбор учетных данных других Клиентов и Пользователей Проектов, созданных другими Клиентами;
- использовать любые автоматические или автоматизированные средства для сбора информации, размещенной в рамках Сайта и Сервисов;
- осуществлять через Сайт и Сервисы пропаганду или агитацию, возбуждающую социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду, пропаганду войны, социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства, а также рассылку информации, которая пропагандирует суицид, содержит описание способов суицида и любое подстрекательство к его совершению; информацию о наркотических и психотропных веществах, в том числе, информацию о распространении наркотиков, рецепты их изготовления, советы по употреблению и иную информацию, распространение которой запрещено действующим законодательством РФ;
- осуществлять рассылку спама – массовую рассылку коммерческой, политической, рекламной и иной информации (в том числе гиперссылок, ведущих на интернет-сайты с такой информацией и/или на интернет-сайты, содержащие вредоносное программное обеспечение) если получатели не выражали своего согласия на получение такого рода информации;
- указывать или вводить на Сайте впоследствии заведомо ложную или вымышленную информацию о себе;
- осуществлять действия, направленные на дестабилизацию функционирования Сайта и Сервисов, осуществлять попытки несанкционированного доступа к управлению Сайтом и Сервисами или их закрытым разделам (в том числе к разделам, доступ к которым разрешен только Линкс), а также осуществлять любые иные аналогичные действия;
- осуществлять действия по созданию с использованием функционала Сайта и Сервисов новых структур (в том числе блоков в блокчейне) для обеспечения функционирования криптовалютных платформ или для майнинга криптовалют любыми иными способами;
- осуществлять любые иные действия, противоречащие политике и целям создания Сайта и Сервисов или нарушающие действующее законодательство РФ.

Кроме того, Клиент должен соблюдать правила, установленные Стандартными условиями, включая, но не ограничиваясь, соблюдать Политику допустимого использования Линкс.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу [www.linxdatacenter.com/documents](http://www.linxdatacenter.com/documents). В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению сетевых услуг или услуг центра обработки данных, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги Linx Cloud Services в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

### **2.3. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

Линкс в целях определения стоимости использования Сервиса устанавливает цену и соответствующий перечень услуг согласно Тарифам, указанным в Заказе.

Тарифы могут быть изменены Линкс в одностороннем порядке, что доводится до сведения Клиента путем направления Клиенту уведомления посредством электронной почты на адрес, указанный в Заказе, на имя Основного контактного лица Клиента не позднее, чем за 5 рабочих дней до изменения.

Линкс производит определение объемов использования Клиентом ресурсов и выставляет Клиенту переменный ежемесячный счет, содержащий плату за объемы использования (Pay-As-You-Go) за прошедший период с фактическим использованием заказанных Клиентом ресурсов.

## **2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента**

### **2.4.1. Информация о Клиенте**

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно используемого программного обеспечения, задействованного Персонала Клиента и деталей материально-технического обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги.

### **2.4.2 Внутренние нормы**

Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов.

Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях.

Клиент обязуется при пользовании услугой Linx Cloud Services использовать только лицензионное программное обеспечение. При выявлении использования нелицензионного программного обеспечения Линкс вправе предъявить Клиенту требование о полном возмещении убытков.

Клиент гарантирует, что его Контент, размещаемый с использованием Сервиса Линкс, не содержит информацию и изображения порнографического характера, не пропагандирует насилие, расовое, половое, религиозное или другие формы неравенства, либо иную деятельность, прямо запрещенную законодательством Российской Федерации, не нарушает законодательство об авторском праве и иное действующее законодательство, поскольку это может повлиять на репутацию Линкс.

Клиент гарантирует, что размещение Контента Клиента происходит с соблюдением условий действующего законодательства РФ.

### **2.4.3. Права Линкс**

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Линкс вправе удалить (уничтожить) все данные Клиента, размещаемые в инфраструктуре Линкс, по прошествии периода, указанного в Регламенте взаимодействия при предоставлении Услуг.

Линкс вправе заблокировать доступ к Сервисам и к Контенту Клиента в случае, если Линкс станет известно о нарушении правил размещения Контента Клиента.

Линкс вправе требовать от Клиента предоставления информации и документов, подтверждающих соответствие Контента требованиям настоящего документа.

Линкс вправе заблокировать или удалить Запрещенный контент по своей инициативе, а также по запросу уполномоченных государственных органов. Любые убытки, причиненные Клиенту в связи с удалением Линкс Запрещенного контента, не возмещаются Линкс.

## **3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **3.1. Общее**

Соглашение об уровне обслуживания Linx Cloud Services (СУО) описывает целевые параметры Уровня услуг в отношении предоставляемых Клиенту услуг Linx Cloud Services и Компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров Уровня услуг.

### **3.2 Качество Услуги**

Линкс гарантирует, что услуги по предоставлению доступа к Сервисам оказываются 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, уровень доступности услуги не менее 99,95%.

Параметры и гарантии качества Услуги, определяемые данным СУО, перечислены ниже:

- Организация Услуги
- Оказание технической поддержки Услуги
  - Регистрация инцидента, его классификация, обработка и устранение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам
  - Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Линкс относительно статуса инцидента
  - Круглосуточная доступность службы технической поддержки
  - Доступность отчета об уровне качества услуги
- Доступность Услуги
  - Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности
- Технические метрики

Условия, при которых предлагаются данные гарантии услуги, и сопутствующие определения описаны в следующих разделах данного СУО.

### 3.3 Классификация инцидентов

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях. Для Услуг Linx Cloud Services инциденты классифицируются и делятся на 2 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги.
2. Инцидент, не связанный с работой Услуги
  - Например, вопросы, связанные с работой в панели портала самообслуживания

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги для того, чтобы сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

### 3.4 Восстановление Услуги

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

### 3.5 Работа с Клиентом

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги в соответствии с данным СУО и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.

### 3.6 Обслуживание

Линкс оставляет за собой право прерывать работу Сервисов для проведения необходимых профилактических работ, в том числе, в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в оказании услуг, если Линкс предварительно уведомит Клиента за 24 часа до момента начала профилактических работ, влекущих перерывы в работе Сервисов, путем направления уведомления о

соответствующей информации (в том числе продолжительность профилактических работ) по электронной почте Основного контактного лица Клиента. Время недоступности соответствующего Сервиса, связанное с проведением профилактических работ, не подлежит компенсации. Максимальное время проведения профилактических работ не превышает 2 (два) часа в Отчетном периоде.

### **3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги**

Недоступность Сервиса определяется как интервал времени с момента отправки Клиентом в службу поддержки Линкс сообщения по электронной почте на адрес: [support@linxdatacenter.com](mailto:support@linxdatacenter.com), содержащего уведомление о недоступности Сервиса, факт которой был впоследствии подтвержден Линкс, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Линкс восстановительных работ. Если Линкс располагает собственными данными о начале недоступности Сервиса, указывающими на более раннее время начала недоступности Сервиса, чем время отправки сообщения Клиентом, Линкс может использовать такие данные. Разногласия о времени начала и окончания недоступности Сервиса решаются путём ведения деловой переписки и ведения переговоров Сторон. Если недоступность Сервиса началась в одном Отчетном периоде, а окончилась в следующем Отчетном периоде, то недоступность Сервиса полностью относится к тому Отчетному периоду, в котором имела место большая часть (более 50%) недоступности Сервиса.

Для получения компенсации Клиенту необходимо в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обнаружения недоступности Сервиса направить запрос компенсации по электронной почте на адрес: [support@linxdatacenter.com](mailto:support@linxdatacenter.com), в котором указать номер Заказа и период недоступности Сервиса. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения запроса на компенсацию, повлекшего недоступность Сервиса, Линкс обязуется предоставить ответ на запрос компенсации, в котором будут указаны условия предоставления Клиенту компенсации за недоступность Сервиса или мотивированный отказ от её предоставления.

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в Таблице 3 п.3.9 в данном СУО, предоставляется в виде:

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном Таблицей 1 п.3.9 данного СУО, ИЛИ
- продления периода оказания услуги согласно п.3.8 данного СУО

Сумма причитающейся Клиенту компенсации рассчитывается в соответствии с положениями данного СУО и указывается в соглашении о неустойке, подписываемом между Линкс и Клиентом.

В любых случаях нарушения гарантий уровня Сервиса Клиент обязуется сотрудничать с Линкс для определения источника проблем, его устранения и восстановления работоспособности Сервиса или удаленного/поврежденного Контента.

Размер Компенсации в течение Отчетного периода не может превышать размер средств, оплаченных Клиентом за Отчетный период, в котором имели место события, послужившие основанием для Компенсации.

Не подлежит Компенсации недоступность Сервиса, вызванная действиями Клиента или третьих лиц, либо обстоятельствами непреодолимой силы, которые повлекли за собой недоступность услуг; приостановка оказания услуг, связанная с проведением запланированных профилактических работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных или муниципальных органов в случаях и порядке, определенным применимым законодательством. Линкс ни при каких обстоятельствах не

возмещает Клиенту Сервиса косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду и причиненный вред деловой репутации.

### 3.8 Организация Услуги

Клиент должен сообщить запрашиваемую дату предоставления услуги, фиксируемую в Заказе.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет Приемочные испытания услуги.

После успешного завершения таких испытаний Линкс укажет результаты тестирования в акте приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приемке. Клиенту будет предложено войти в систему через интерфейс администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания.

В течение пяти (5) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение пяти (5) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Подписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Подписания Акта приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета в соответствии с Рамочным договором.

Линкс может отложить дату приёмки без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана, частично или полностью, с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

### *Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги*

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

Обязательства в отношении задержки предоставления Услуги	
Фактическая задержка даты CDD	Срок продления
1 – 5 Рабочих дней	Фактическая задержка + 1 неделя (7 дней)
5 – 10 Рабочих дней	Фактическая задержка + 2 недель (14 дней)
11– 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 4 недель (28 дней)
> 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 8 недель (56 дней)

## 3.9 Недоступность Услуги

*Доступность Услуги на протяжении месяца =*

*Полное время месяца – Время недоступности в месяц*

*Полное время месяца*

Время недоступности Услуг Linx Cloud Services – это период, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги.

**ПРОСИМ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, ЧТО ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПЛАНОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЕВ, ВЫЗВАННЫХ ДЕЙСТВИЕМ И/ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТА, НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ ДОСТУПНОСТИ.**

Если предварительное уведомление о Плановом обслуживании не поступает в согласованный срок и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте. Обращение будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги будет учтено при расчете доступности Услуги.

Если фактическое Плановое обслуживание занимает больше времени, чем ожидалось, и не укладывается в ранее заявленный график обслуживания, и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте, что будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги, вышедшее за рамки графика обслуживания, будет учтено при расчете доступности Услуги.

### *Параметры услуги*

Согласованное качество Услуги рассчитывается по каждому Сервису в отдельности, и для календарного месяца.

**Таблица №1. Показатели качества Сервиса**

№	Параметр	Допустимое значение	Измерение
<b>1</b>	<b>Вычислительные мощности</b>		
1.1	Частота виртуального процессора vCPU	Не менее 2 ГГц	Информация доступна в рамках операционной системы (ОС)
1.2	Частота виртуального процессора повышенной мощности vCPU	Не менее 3,2 ГГц	Информация доступна в рамках операционной системы (ОС)
1.3	Количество MIPS (million instructions per second, миллионов операций в секунду) на 1 vCPU	Не менее 2000 MIPS	Измерения осуществляются программным обеспечением 7-Zip (запускается из ОС виртуальной машины)  Параметры тестирования: Dictionary Size (Размер словаря) – 32 Мб; Number of CPU threads (Число одновременных потоков) – 1.
1.4	Максимальное значение vCPU на 1 (одну) виртуальную машину	Не более 40 шт.	Не подлежит измерению
1.5	Тип RAM	DDR4	Информация доступна в рамках операционной системы (ОС)
1.6	Значения частоты RAM	2400 МГц	Информация доступна в рамках операционной системы (ОС)
1.7	Максимальное количество RAM на 1 (одну) виртуальную машину	Не более 400 Гб	Не подлежит измерению
<b>2</b>	<b>Дисковая подсистема*</b>		
2.1	Значения IOPS (количество операций ввода-вывода в секунду) для виртуального диска HDD	Min. IOPS read: 300 Min. IOPS write: 150 IOPS/Gb read: 1 IOPS/Gb write: 1 Max. IOPS read: 2400 Max. IOPS write: 800	Измерения показателей IOPS чтения/записи блоками по 4 кб в 32 потока осуществляются программным обеспечением Iometer (запускается из ОС виртуальной машины).
2.2	Среднее значение задержек (Latency) для виртуального диска HDD	35 мс.	
2.3	Значения IOPS (количество операций ввода-вывода в секунду) для виртуального диска SSD	Min. IOPS read: 1000 Min. IOPS write: 500 IOPS/Gb read: 30 IOPS/Gb write: 15 Max. IOPS read: 16000 Max. IOPS write: 8000	

№	Параметр	Допустимое значение	Измерение
2.4	Среднее значение задержек (Latency) для виртуального диска SSD**	5 мс.	
2.5	Среднее значение задержек (Latency) для сетевого хранилища NFS/CIFS**	35 мс.	
2.6	Значения IOPS (количество операций ввода-вывода в секунду) для High IOPS SSD	Min. IOPS read: 10000 Min. IOPS write: 5000 IOPS/Gb read: 30 IOPS/Gb write: 25 Max. IOPS read: 45000 Max. IOPS write: 30000	
2.7	Среднее значение задержек (Latency) для диска High IOPS SSD**	3 мс.	
<b>3</b>	<b>Внутренняя вычислительная сеть</b>		
3.1	Пропускная способность между любыми двумя виртуальными машинами	Не менее 1 Гбит/с	Измерения осуществляются программным обеспечением Iperf3 (запускается из ОС виртуальной машины)
3.2	Средняя сетевая задержка IP-пакетов	Не более 5 мс.	
3.3	Процент потерянных IP-пакетов	Не более 0,2%	
<b>4</b>	<b>Внешняя вычислительная сеть, Интернет</b>		
4.1	Гарантированная скорость доступа в сеть Интернет	Не менее 100 Мбит/с	Измерения осуществляются программным обеспечением Speedtest (запускается из ОС виртуальной машины)
4.2	Гарантированная скорость доступа VPN	Не менее 100 Мбит/с	

\* Показатель значения IOPS напрямую зависят от объема дискового пространства, но не менее, чем показатель «min» и не более, чем показатель «max» для каждого из типа дисков в разделе 2 данной таблицы.

\*\* Среднее значение задержек вычисляется по формуле 95 персентиля.

### Порядок и сроки оказания базовой технической поддержки

**Таблица №2. Условия оказания базовой технической поддержки**

№	Описание	Условия обработки
1	Режим работы технической поддержки	24x7x365
2	Время регистрации запроса, не позднее*	15 минут
3	Время реакции на Обращение, не более**	60 минут

\* Клиент уведомляется о регистрации Обращения соответствующим электронным письмом.

\*\* В рабочие дни (Пн-Пт), с 11:00 – 20:00. Отсчет времени реакции на Обращение начинается с момента уведомления Клиента о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента первого ответа от службы технической поддержки.

**Таблица №3. Размер компенсации при недоступности Сервисов**

<b>Время доступности (в %)</b>	<b>Время доступности (мин. или час.)</b>	<b>Компенсация (в % от ежемесячного платежа за Затрагиваемый Сервис)*</b>
99.95% и выше	Менее 22 минут	не выплачивается
99,9%-99,95%	От 22 до 45 минут	3%
99,0%-99,9%	От 45 минут до 7,5 часов	10%
95,0%-99,0%	От 7,5 часов до 36 часов	20%
90,0%-95,0%	От 36 часов до 73 часов	25%
Менее 90%	Более 73 часов	50%