

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом ПАО «Ростелеком»**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г. №01/01/\_\_\_\_\_

**Договор об оказании услуги «Виртуальный ЦОД»**  
**№ 000-00-00**

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Организационно-правовая форма и наименование организации заказчика, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Руководитель организации, действующего на основании Документ подтверждающий полномочия руководителя организации, с одной стороны, и

Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Руководитель организации, действующего на основании Документ подтверждающий полномочия с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор об оказании услуги «Виртуальный ЦОД», именуемый в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

### 1. Термины и определения

**SATA** – размещение дисков виртуальных машин на СХД с SATA-дисками с использованием SSD-кеша, суммарная производительность всех дисков каждой машины – до 100 IOPS на 1000 ГБ включительно (при блоке не более 128 КБ);

**SAS** – размещение дисков виртуальных машин на СХД с SAS-дисками с использованием SSD-кеша, суммарная производительность всех дисков каждой машины – до 400 IOPS на 1000 ГБ включительно (при блоке не более 64 КБ);

**SSD** – размещение дисков виртуальных машин на СХД с использованием SSD-накопителей, производительность каждого диска задается при Заказе Услуги с шагом 10 IOPS, но не может превышать 10 000 IOPS суммарно на все диски на 1 Виртуальную машину. Значения лимитов IOPS гарантируются при следующем профиле нагрузки: соотношение чтение (70%)/ запись (30%), размер блока до 4 КБ, до 8 потоков.

**IOPS** (input/output operations per second) — количество операций ввода-вывода в секунду)

**IP-адрес** – уникальный сетевой адрес в сети передачи данных, построенной по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных);

**Виртуализация** – процесс предоставления вычислительных ресурсов Исполнителя, которые могут работать в изолированной друг от друга среде без привязки к конкретным физическим ресурсам;

**Виртуальная машина** – размещенная на инфраструктуре Исполнителя изолированная программно-аппаратная система (совокупность ресурсов Виртуальных процессоров, Виртуальной памяти, Виртуального дискового пространства), эмулирующая аппаратное обеспечение и предназначенная для работы под управлением операционной системы Заказчика;

**Виртуальная память** – энергозависимая часть компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процессору для выполнения им операции, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде;

**Виртуальная сеть** – непубличная сеть передачи данных между Виртуальными машинами Заказчика, построенная по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных);

**Виртуальное дисковое пространство** – совокупность ресурсов хранения данных Исполнителя, имеющих возможность работать в изолированной друг от друга среде;

**Виртуальный процессор** – часть процессорной мощности инфраструктуры Исполнителя выделяемой для виртуальной машины, работающей под управлением операционной системы Заказчика;

**Заказ** – выбираемый Заказчиком набор параметров Услуги, содержащий информацию об оказываемой услуге, включающий: конфигурацию Услуги (в том числе дополнительных опций Услуги), тарифные планы и стоимость Услуги, срок действия (период оказания) Услуги. Заказ является неотъемлемой частью Договора. Заказчик имеет право оформления неограниченного количества Заказов Услуги, каждому Заказу присваивается уникальный номер. Форма Заказа представлена в Протоколе объема оказываемых услуг (в редакции Приложения № 4 к настоящему Договору на оказание Услуги) и в Панели управления при заказе Услуги;

**Инфраструктура** – совокупность аппаратных и программных средств и технологий сбора, хранения, обработки и передачи информации;

**Инцидент** – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуги с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы подсистем Виртуализации и/или Инфраструктуры и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, повлекшее за собой Перерыв в работе Услуги или которое может привести к Перерыву или понижению качества Услуги;

**Отчетный период** – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца оказания Услуги;

**Пакет электронных документов** – несколько связанных между собой Электронных документов, подписанных одной электронной подписью (счет, счет-фактура, Акт сдачи – приемки оказанных Услуг, письма (уведомления) Оператора;

**Панель управления** – портал в сети Интернет по адресу <https://cloud.rt.ru>, с помощью которого осуществляются заказ, настройка и управление Услугой;

**Перерыв в работе Услуги** – предоставление не в полном объеме ресурсов Виртуальной машине, и/или невозможность запуска на Виртуальной машине совместимых Приложений, и/или некорректное функционирование Виртуальной сети (Шлюза Виртуальной сети), и/или отсутствие доступа (сетевого подключения) к Шлюзу Виртуальной сети через публичную сеть Интернет;

**Платформа Виртуализации** – специализированное программное обеспечение, реализующее Виртуализацию на ПАК Исполнителя;

**Положение об оказании услуги (далее Положение)** – документ, содержащий подробные и детализированные условия оказания Услуги, описывающий методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые Исполнителем при оказании Услуги. Положение об оказании Услуги приобретает юридическую силу и становится неотъемлемой частью настоящего Договора с момента подписания его обеими Сторонами. Положение приведено в Приложении № 1 к настоящему Договору;

**Приложения** – операционная система, программное обеспечение, базы данных и другие данные, принадлежащие Заказчику;

**Программно-аппаратный комплекс (ПАК)** – серверное, сетевое оборудование и системы хранения данных Исполнителя, находящиеся на его Технологической площадке, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуги;

**Расчетный период** – срок длительностью с первого по 20 (двадцатое) число календарного месяца, начинающегося непосредственно после месяца, в котором Услуга оказывалась Заказчику;

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий, на которых Исполнитель предлагает пользоваться Услугой (в том числе дополнительными опциями Услуги). Тарифные планы представлены в форме Заказа, представленном в Протоколе объема оказываемых услуг (в редакции Приложения № 4 к настоящему Договору) и в Панели управления при заказе Услуги;

**Тестовый период** – период времени, в течение которого Заказчик осуществляет ознакомление с функциональными и иными возможностями Услуги. Исполнитель оказывает

Услугу Заказчику с целью определения/изучения ее свойств, таких как надежность, быстродействие, совместимость с Приложениями и других;

**Техническая поддержка** – оказание Исполнителем устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги, а также устранение Инцидентов, возникающих в зоне ответственности Исполнителя в связи с оказанием Услуги;

**Технологическая площадка (ЦОД)** – специализированные помещения (центры обработки данных), в которых размещаются серверное и сетевое оборудование и системы хранения данных Исполнителя, и на базе которых предоставляются услуги Исполнителя;

**Услуга, в том числе дополнительные опции Услуги (далее – Услуга)** – предоставление Виртуальных машин, Виртуальной сети, Шлюза Виртуальной сети на ПАК Исполнителя, предоставление учетных данных (имени пользователя и пароля) для доступа к Панели управления, обеспечение их бесперебойного функционирования, обеспечение доступа (сетевого подключения) к Шлюзу Виртуальной сети через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть Заказчика, предоставление технической поддержки;

**Шлюз Виртуальной сети** – настраиваемая в Панели управления компонента Услуги, которая обеспечивает взаимодействие между Виртуальной сетью и другими сетями – сетью Интернет или локальной сетью Заказчика;

**Электронный документ** – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

**Электронный документооборот (далее - ЭДО)** – способ взаимодействия Сторон по обмену Электронными документами, подписанными Электронной подписью, осуществляемый в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур;

**Электронная подпись** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

## **2. Предмет Договора**

2.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услугу с характеристиками, приведенными в Положении, и параметрами, указанными в Заказе, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанную Услугу на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2.2. Доступ Заказчика к Услуге осуществляется через публичную сеть Интернет. Организация доступа к Услуге через сеть Интернет является обязанностью Заказчика и не входит в обязанности Исполнителя по Договору.

2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора по электронной почте, указанной в статье 12 настоящего Договора, сообщает Заказчику учетные данные для получения доступа к Панели управления Услугой.

## **3. Стоимость Услуги и порядок расчетов**

3.1. Стоимость Услуги, в том числе дополнительных опций Услуги, в Отчетном периоде определяется в соответствии с Заказом и Тарифными планами в нем.

3.2. Оплата оказанной Исполнителем Услуги производится Заказчиком ежемесячно в срок до последнего числа Расчетного периода путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 14 Договора.

3.3. Расчеты по Договору производятся в безналичной форме в российских рублях.

3.4. Датой исполнения обязательств по оплате Услуги Исполнителя считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Стоимость оказания Услуги включает в себя уплату налогов, сборов и других обязательных платежей, и всех расходов, связанных с исполнением Договора.

3.6. По мере необходимости Стороны (но не реже одного раза в год) осуществляют сверку расчетов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплен её

печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

#### **4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения**

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами (дата указана на первой странице Договора), и действует бессрочно (*либо указать дату окончания действия договора*).

4.2. Договор может быть расторгнут:

4.2.1. По соглашению Сторон;

4.2.2. По инициативе Заказчика. При этом Заказчик обязан уведомить Исполнителя о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора, а также произвести оплату всех Услуг, полученных до момента расторжения Договора;

4.2.3. По инициативе Исполнителя. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика о расторжении не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;

4.2.4. По инициативе Исполнителя в случае нарушения срока устранения оснований для приостановления оказания услуги (пункт 5.5 Договора). При этом Заказчик обязан произвести оплату всех Услуг, полученных до момента расторжения Договора;

4.2.5. В случае ухудшения финансового состояния одной из Сторон или возбуждения процедуры банкротства в отношении одной из Сторон.

4.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, только если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон, в этом случае они являются его неотъемлемой частью.

4.4. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного исполнения обязательств, окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.

#### **5. Права и обязанности Сторон**

5.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услугу, в объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.

5.2. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при оказании Услуги, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

5.3. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для оказания Услуги по настоящему Договору и передавать им конфиденциальную информацию Заказчика, полученную от него, в целях оказания Услуги. Ответственность за действия третьих лиц несет Исполнитель.

5.4. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять Тарифные планы на Услугу путем направления Заказчику уведомления:

5.4.1. Не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты введения изменения в случае повышения Тарифных планов;

5.4.2. Не менее чем за 3 (три) календарных дня до даты введения изменения в случае понижения Тарифных планов.

5.5. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание Услуги, оставляя за собой все права по настоящему Договору, в следующих случаях:

5.5.1. При нарушении сроков оплаты Услуги, указанных в пункте 3.2 Договора;

5.5.2. При невыполнении пунктов статьи 5 Положения об оказании Услуги (Приложение № 1 к настоящему Договору);

5.5.3. При получении соответствующего правомочного указания со стороны государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

Если в течение 1 (одного) месяца Заказчик не устранит основания для приостановления оказания Услуги, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Заказчика оплаты фактически оказанных Услуг.

5.6. Заказчик обязуется надлежащим образом выполнять условия Договора, своевременно оплачивать счета Исполнителя за оказанные Услуги в соответствии со сроком, указанным в пункте 3.2 настоящего Договора.

5.7. Заказчик обязуется обеспечить конфиденциальное хранение и не допустить компрометации своих учетных данных для получения доступа к Панели управления Услугой и другим компонентам Услуги. На Заказчике в полном объеме лежит риск последствий утраты и/или разглашения таких данных.

5.8. Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты и/или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) своих учетных данных для получения доступа к Панели управления Услугой и другим компонентам Услуги.

5.9. Заказчик обязуется информировать Исполнителя об изменении данных Заказчика, как это указано в пункте 13.8 настоящего Договора. Если Заказчик не предоставляет информацию в указанный срок, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Заказчика оплаты фактически оказанных Услуг.

5.10. Заказчик обязуется обеспечить активное сотрудничество своего персонала и оперативно предоставлять информацию, запрашиваемую Исполнителем при оказании Услуги. Сотрудники, привлекаемые к исполнению Договора со стороны Заказчика, должны иметь соответствующую квалификацию и соответствовать необходимым профессиональным стандартам.

5.11. Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг.

5.12. Заказчик имеет право на получение Технической поддержки в объеме и порядке, определенном Положением об оказании услуг.

5.13. Заказчик имеет право отказаться от исполнения Договора при выполнении условий, описанных в пункте 4.2.2 настоящего Договора.

5.14. *В целях обеспечения исполнения обязательств произведения оплаты по настоящему Договору Исполнитель вправе запросить предоставление Заказчиком безотзывной и безусловной банковской гарантии. Сумма банковской гарантии равна стоимости предоставления ресурсов в соответствии с настоящим Договором с учетом НДС за период, равный 12 месяцам, из расчета количества ресурсов. Клиент обязуется предоставить в течении 7 рабочих дней с момента подписания договора банковскую гарантию <банка> на сумму <рублей>.*

## **6. Порядок сдачи и приемки Услуги**

6.1. Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуг будет дата предоставления Заказчику доступа к Панели управления соответствующей Услугой, указанная в Акте сдачи-приемки оказанных в Отчетном периоде услуг.

6.2. Сдача-приемка оказанной Услуги осуществляется ежемесячно и оформляется Актом сдачи-приемки оказанных в Отчетном периоде услуг (далее Акт, Приложение № 2 к Договору).

6.3. Исполнитель в срок до 5 (пятого) числа Расчетного периода выставляет Заказчику подписанный счет, счёт-фактуру, Акты сдачи-приемки оказанных услуг в 2-х (двух) экземплярах, Оригиналы счета, счета-фактуры и Акта направляются почтовой связью

или курьером с уведомлением о доставке. Датой фактической доставки документов считается дата, указанная в уведомлении о доставке.

6.4. Заказчик подписывает Акт сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты фактической доставки Акта Исполнителем Заказчику и направляет подписанный экземпляр Исполнителю, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта в письменной форме.

6.5. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта, Сторонами, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем от Заказчика письменного отказа от подписания Акта, оформляется Протокол с указанием перечня замечаний и сроков их устранения. Соответствующий Акт в этом случае подписывается Сторонами после устранения замечаний.

6.6. Если Заказчик не подписывает Акт и не предоставляет мотивированный отказ от подписания Акта в указанный в пункте 6.4 срок, Акт считается подписанным Заказчиком, и Услуга, оказанная Исполнителем, считается оказанной с надлежащим качеством и подлежит оплате Заказчиком в соответствии с условиями настоящего Договора.

## **7. Конфиденциальность**

7.1. «Конфиденциальная информация» - любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию.

7.2. «Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая является общедоступной либо была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

7.3. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при выполнении настоящего Договора, обозначенной в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию. Исполнитель обязуется принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученной информации, включая охрану документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, заключению соглашений о конфиденциальности с лицами, допущенными к конфиденциальной информации.

7.4. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально»). Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи) с использованием электронной почты, либо с использованием каналов закрытой электронной почты (с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ), и указанием о том, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией. Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Договора, запрещается.

7.5. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, не публиковать и не разглашать иным способом полученную информацию без письменного разрешения Заказчика.

7.6. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные пунктом 7.3. настоящего Договора, остаются в силе после прекращения договорных отношений в течение 5 (пяти) лет.

7.7. Каждая из Сторон обязуется возместить другой стороне в полном объеме все документально подтвержденные убытки, причиненные пострадавшей стороне разглашением ее конфиденциальной информации, в нарушение пунктов 7.3. - 7.6. Договора. При этом сумма возмещения убытков ограничивается положением пункта 8.8. настоящего Договора.

7.8. Если между Сторонами на момент подписания настоящего Договора заключено или в течение срока действия настоящего Договора будет заключено соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (далее - «Соглашение»), которое действует или будет действовать в

течение срока действия настоящего Договора, то, в части возможных противоречий, положения такого Соглашения будут превалировать над положениями настоящей статьи 7 Договора.

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате Услуги Исполнитель имеет право приостанавливать исполнение своих обязательств по Договору до получения оплаты в полном объеме за оказанную Услугу и/или начислить Заказчику пени в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый календарный день просрочки с даты истечения срока платежа. Заказчик обязан уплатить такую неустойку в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя, изложенного в письменной форме. Уплата пени не освобождает Заказчика от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

8.2. Требование об уплате штрафных санкций (пени) должно быть оформлено в письменном виде, подписано уполномоченным представителем соответствующей Стороны.

8.3. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за какие бы то ни было убытки, в том числе, и прямой ущерб, на сумму, превышающую общую стоимость Услуги за Отчетный период, в который Заказчик понес документально подтвержденные убытки в связи с оказанием Услуги. Заказчик признает обоснованность такого ограничения ответственности в силу его возможности контролировать процесс оказания Услуг.

8.4. Несмотря на любые другие условия настоящего Договора, ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет ответственность перед другой стороной за любой косвенный, случайный ущерб (включая, без ограничений, любые потери выручки или доходов; любую невозможность произвести накопления или другие доходы; любую потерю данных или использования; или любые выставленные претензии или любые платежи, производимые любой третьей стороне), возникший в результате или в связи с исполнением настоящего Договора.

8.5. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями Договора, а в части, не урегулированной Договором – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.6. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуги.

8.7. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуги, Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Исполнителя.

8.8. Любые убытки, возмещение которых какая-либо из Сторон настоящего Договора вправе потребовать от другой Стороны возмещаются в части, не покрытой неустойкой, которая подлежит уплате Стороной, нарушившей соответствующее обязательство, другой Стороне.

8.9. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуги.

8.10. Стороны не вправе требовать выплаты процентов на сумму долга в соответствии со ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **9. Обстоятельства непреодолимой силы**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы: пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, контртеррористические операции, действия и нормативные указания государственных органов, имеющих обязательную силу хотя бы для одной из сторон и др.,

возникших после заключения Договора при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение Сторонами своих обязательств и могут быть документально подтверждены компетентными органами Российской Федерации.

9.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства в случаях указанных в пункте 9.1. настоящего Договора, незамедлительно письменно информирует другую сторону о начале и прекращении указанных в пункте 9.1. настоящего Договора обстоятельств, но, в любом случае, не позднее 3 (трех) рабочих дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных в пункте 9.1. обстоятельств.

9.3. Если указанные в пункте 9.1. настоящего Договора обстоятельства продолжаются более 1 (одного) месяца, каждая из сторон имеет право на досрочное расторжение настоящего Договора или его части. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты. Досрочное расторжение Договора оформляется в письменном виде, подписывается уполномоченными лицами Сторон, скрепляется печатями Сторон и является неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.4. Стороны не освобождаются от обязательств, срок выполнения которых наступил до возникновения обстоятельств, указанных в пункте 9.1. настоящего Договора.

## **10. Гарантии и заверения Сторон**

10.1. Исполнитель гарантирует и заверяет Заказчика, что:

10.1.1. является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом, осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10.1.2. не осуществляет действий направленных на собственную ликвидацию, и в настоящий момент не существует риска банкротства Исполнителя;

10.1.3. для заключения и исполнения настоящего Договора получил все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, учредительными и локальными документами Исполнителя;

10.1.4. не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов Исполнителя, а также решений органов управления Исполнителя, запрещающих Исполнителю или ограничивающих Исполнителя заключать и исполнять настоящий Договор;

10.1.5. лицо, подписывающее (заключающее) настоящий Договор от имени и по поручению Исполнителя на день подписания (заключения) имеет все необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле настоящего Договора;

10.1.6. имеет все необходимые ресурсы, персонал и опыт работы для оказания услуг по настоящему Договору.

10.2. Заказчик гарантирует и заверяет Исполнителя, что:

10.2.1. является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом, осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10.2.2. не осуществляет действий направленных на собственную ликвидацию, и в настоящий момент не существует риска банкротства Заказчика;

10.2.3. для заключения и исполнения настоящего Договора получил все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, учредительными и локальными документами Заказчика;

10.2.4. не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов Заказчика, а также решений органов управления Заказчика, запрещающих Заказчику или ограничивающих Заказчика заключать и исполнять настоящий Договор;

10.2.5. лицо, подписывающее (заключающее) настоящий Договор от имени и по поручению Заказчика на день подписания (заключения) имеет все



необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле настоящего Договора.

## 11. Порядок разрешения споров

11.1. Стороны принимают необходимые меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия либо претензии, могущие возникнуть по поводу настоящего Договора, были урегулированы, прежде всего, путем переговоров.

11.2. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его выполнения, нарушения, прекращения или действительности, не урегулированные путем переговоров, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде (*указать конкретный Арбитражный суд субъекта РФ*).

## 12. Контактная информация

12.1. Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а также в случае обнаружения Инцидента в предоставлении Услуги Заказчик должен обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения. Контакты службы технической поддержки:

12.1.1. Телефон: 8 800 200 9585

12.1.2. Электронная почта: [service@rt.ru](mailto:service@rt.ru)

12.1.3. Часы работы: *Круглосуточно*

12.2. Контактные лица Заказчика

12.2.1. Исполнитель осуществляет информирование ответственных сотрудников Заказчика о проведении плановых и неотложных ремонтных работ, регистрации, решении и устранении выявленных Инцидентов.

12.2.2. Контактные данные ответственных сотрудников Заказчика приведены в Таблице № 1.

*Таблица № 1. Контактные данные ответственных сотрудников Заказчика*

Ф.И.О.	Должность	Телефон	Электронная почта
<i>Заполнить</i>	<i>Заполнить</i>	<i>Заполнить</i>	<i>Заполнить</i>

## 13. Прочие условия

13.1. Договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон, каждый из которых имеет равную юридическую силу.

13.2. Окончание срока действия Договора и/или его прекращение по иным основаниям не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших в период действия Договора.

13.3. После подписания Договора все предварительные переговоры по нему и соглашения, переписка, протоколы о намерениях, касающиеся Договора, теряют юридическую силу.

13.4. Ни одна из сторон не имеет права передавать третьим лицам свои права и обязанности по Договору без письменного согласия другой стороны.

13.5. Если какое-либо положение настоящего Договора является недействительным в соответствии с любым применимым правом, такое положение будет недействительным в той степени, в которой оно является правонарушающим, не делая недействительными другие положения настоящего Договора.

13.6. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью, даже если они не упомянуты в тексте Договора, при условии, что они оформлены в качестве приложения, имеют ссылку на дату, номер и наименование Договора, подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены печатями Сторон.

13.7. Все сообщения и уведомления, предусмотренные Договором и/или направляемые Сторонами друг другу при его исполнении, считаются надлежащими, если направлены курьером (нарочным) или почтовым отправлением с обязательным уведомлением о получении документов другой стороной Договора, по реквизитам, указанным в статье 12 настоящего Договора.

13.8. В случае изменения наименования Сторон, их юридического статуса, адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, а также иных изменений, способных повлиять на ход и результаты исполнения настоящего Договора, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.

13.9. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает свое согласие на получение и передачу Пакета электронных документов в рамках Электронного документооборота в процессе исполнения условий Договора с применением Электронной подписи.

13.10. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает свое согласие на передачу (уступку) Исполнителем третьим лицам право требования исполнения денежных обязательств Заказчика с представлением им необходимых для этого сведений о Заказчике и его неисполненных обязательствах.

13.11. Неотъемлемой частью Договора являются:

13.11.1. Приложение № 1 – Положение об оказании услуги;

13.11.2. Приложение № 2 – Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг;

13.11.3. Приложение № 3 – Дополнительные опции Услуги;

13.11.4. Приложение № 4 – Протокол объема оказываемых услуг;

13.11.5. Приложение № 5 – Соглашение об уровне обслуживания.

#### 14. Адреса и банковские реквизиты Сторон

##### ЗАКАЗЧИК:

Наименование

ИНН *заполнить*

КПП *заполнить*

Место нахождения:

*Заполнить*

Почтовый адрес:

*Заполнить*

Р/с № *заполнить*

В *заполнить*

К/с № *заполнить*

БИК *заполнить*

От Заказчика:

\_\_\_\_\_/ /

М.П.

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ПАО «Ростелеком»

ИНН 7707049388

КПП 784001001

Место нахождения:

Российская Федерация, г. Санкт-

Петербург

Почтовый адрес:

115172, Российская Федерация, г. Москва,

ул. Гончарная, д. 30

Р/с № 40702810038180132605

В ПАО Сбербанк, г. Москва

К/с № 30101810400000000225

БИК 044525225

От Исполнителя:

\_\_\_\_\_/ /

М.П.

## **Положение об оказании услуги**

Настоящее Положение регламентирует особенности оказания Услуги «Виртуальный ЦОД», взаимодействия Сторон в ходе оказания этой Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

Термины и определения, используемые в настоящем Положении, употребляются и трактуются в значении Договора.

### **1. Определение Услуги**

- 1.1. Определение Услуги приведено в статье 1 Договора.
- 1.2. Исполнитель оказывает Услугу на платной основе.
- 1.3. Оплата Услуги Заказчиком осуществляется в соответствии с Договором.

### **2. Заказ услуги**

2.1. Услуга заказывается Заказчиком путем формирования Заказа по форме, приведенной в Протоколе объема оказываемых услуг (Приложение № 4 к настоящему Договору) или в Панели управления.

2.2. Параметры Услуги и конфигурация Виртуальных машин выбираются Заказчиком самостоятельно при формировании Заказа с учетом ограничений Услуги, указанных в форме Заказа.

2.3. При формировании Заказа обязательно указываются параметры Услуги:

- 2.3.1. Географическая площадка,
- 2.3.2. Платформа Виртуализации,
- 2.3.3. Способ управления Виртуальными машинами.
- 2.4. Для каждой Виртуальной машины Заказчик может указать конфигурацию:
  - 2.4.1. Название,
  - 2.4.2. Операционную систему из предложенного списка,
  - 2.4.3. Количество Виртуальных процессоров,
  - 2.4.4. Количество Виртуальной памяти,
  - 2.4.5. Количество Виртуального дискового пространства,
  - 2.4.6. Настройки Виртуальной сети и Шлюза виртуальной сети (наличие IP-адресов, настройки портов).

2.5. В результате предоставления Услуги Заказчик получает доступ к Виртуальным машинам указанной конфигурации.

### **3. Тестовый период**

3.1. В целях ознакомления с функциональными возможностями Услуги Исполнитель может предоставить Заказчику Тестовый период использования Услуги.

3.2. Длительность Тестового периода определяет Исполнитель. Тестовый период не может превышать 30 календарных дней с момента начала оказания Услуги Заказчику.

3.3. Плата за использование Услуги во время Тестового периода с Заказчика не взимается. Стоимость Тестового периода использования включена в ежемесячный платеж за первый месяц использования Услуги после окончания Тестового периода.

3.4. При этом в случае отказа Заказчика от предоставления ему Услуги по окончании Тестового периода и повторного обращения через какой-либо период времени Тестовый период повторно не предоставляется.

#### **4. Характеристики Услуги**

- 4.1. Исполнитель предоставляет Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.
- 4.2. Исполнитель консультирует Заказчика по вопросам использования Услуги и устраняет Инциденты – оказывает Техническую поддержку.
- 4.3. Исполнитель не предъявляет требований к оборудованию Заказчика для оказания Услуги. Для заказа и управления Услугой пользователю необходимо любое устройство с доступом к Интернет и установленным современным веб-браузером, при этом пропускная способность канала Интернет у Заказчика должна быть не менее 128 кбит/с.

#### **5. Требования к надлежащему использованию и ограничения Услуги**

- 5.1. Заказчику в процессе использования Услуги запрещается публикация или передача:
  - 5.1.1. Любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
  - 5.1.2. Информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
  - 5.1.3. Публикация или передача материалов порнографического характера;
  - 5.1.4. Массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
  - 5.1.5. Совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
  - 5.1.6. Совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу);
  - 5.1.7. Совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств Услуги и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями Услуги.
- 5.2. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные следующими причинами:
  - 5.2.1. Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае, если работы проводятся с уведомлением и в сроки, определенные настоящим Соглашением;
  - 5.2.2. Любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
  - 5.2.3. Согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуги, в том числе приостановка оказания Услуги для изменения параметров предоставляемой Услуги;
  - 5.2.4. Умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или на ПАК Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
  - 5.2.5. Отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;
  - 5.2.6. Нарушение Заказчиком условий Договора с Исполнителем, в том числе условий оплаты Услуги;
  - 5.2.7. Использование Заказчиком объема ресурсов, превышающего объем ресурсов, предоставленных Исполнителем в рамках оказания Услуги по Договору;

- 5.2.8. Неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Заказчика с Услугой;
- 5.2.9. Форс-мажор.
- 5.3. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, если Заказчик превышает ограничения на размер Виртуальных машин, установленные в форме Заказа Услуги.
- 5.4. В целях надлежащего использования Услуги, а также минимизации рисков информационной безопасности, Заказчик обязан выполнять нижеперечисленные требования:
- 5.4.1. Заказчик несет полную ответственность за соответствие размещаемых на Виртуальных машинах материалов законодательству РФ;
- 5.4.2. На предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах должно отсутствовать контрафактное и/или злонамеренное ПО, материалы, нарушающие авторское право, материалы экстремистского или порнографического характера;
- 5.4.3. Заказчик не должен использовать предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсы для незаконной предпринимательской деятельности;
- 5.4.4. Заказчик не должен размещать на предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах данные, составляющие государственную тайну;
- 5.4.5. Любые убытки, связанные с ненадлежащим качеством или несоответствием лицензионным и законодательным требованиям размещенных материалов, лежат на Заказчике;
- 5.4.6. Предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсы не должны использоваться в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), сканирования, перебора паролей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности, включая, но не ограничивая, атаки на ресурсы Услуги, такие как: атака на гипервизор из физической сети, атака на гипервизор с Виртуальной машины, атака на средства администрирования виртуальной Инфраструктуры, атака на Виртуальную машину с другой Виртуальной машины внутри хоста, атака на диск Виртуальной машины, атака на сеть репликации Виртуальных машин;
- 5.4.7. На Виртуальных машинах должно функционировать и иметь актуальные базы антивирусное ПО (где это возможно);
- 5.4.8. На Виртуальных машинах должны своевременно устанавливаться патчи безопасности, предоставляемые производителями соответствующего программного обеспечения;
- 5.4.9. Заказчик не должен преодолевать средства защиты информации Услуги (включая средства изоляции Виртуальных машин);
- 5.4.10. Заказчик должен сообщать о фактах получения доступа (преднамеренного или случайного) к данным (окружению) других пользователей Услуги;
- 5.4.11. Заказчик должен заботиться о надлежащей защите реквизитов доступа, как к самой Услуге, так и к размещаемым в ней ресурсам.
- 5.5. В случае если предоставленные в рамках Услуги Заказчику ресурсы или их элементы служат источником или целью любой сетевой атаки типа «Отказ в обслуживании», Исполнитель оставляет за собой право ограничить или полностью заблокировать сетевое взаимодействие с данными ресурсами или их элементами без предварительного уведомления Заказчика.
- 5.6. В случае изменения предустановленного Исполнителем программного обеспечения для обеспечения информационной безопасности, Заказчик согласовывает такое изменение/удаление/добавление с Исполнителем.

## **6. Плановые и неотложные ремонтные работы**

- 6.1. Плановые ремонтные работы
- 6.1.1. Исполнитель или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование подсистем Виртуализации, Инфраструктуры, ПАК, ЦОД, на базе которых оказывается

Услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания Услуги, которые не рассматриваются как Перерывы в работе Услуги.

- 6.1.2. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в интервале с 19:00 до 05:00 следующего дня (по Московскому времени).
- 6.1.3. Суммарная длительность плановых ремонтных работ в течение Отчетного периода не должна превышать 8 часов, при этом разовая длительность плановых ремонтных работ не должна превышать 4 часа. В суммарную длительность плановых ремонтных работ не включается длительность плановых ремонтных работ, осуществляемых по пятницам в интервале с 21:00 до 23:00 (по Московскому времени).
- 6.1.4. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать временную приостановку оказания Услуги, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:
  - 6.1.4.1. Время проведения плановых ремонтных работ;
  - 6.1.4.2. Дата проведения плановых ремонтных работ;
  - 6.1.4.3. Продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- 6.2. Неотложные ремонтные работы
  - 6.2.1. Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются Прерывания в работе Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.
  - 6.2.2. Временные приостановки оказания Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов в месяц, не могут рассматриваться как Перерывы в работе Услуги и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги.
  - 6.2.3. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 2 (два) часа до начала указанных работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:
    - 6.2.3.1. Время проведения неотложных ремонтных работ;
    - 6.2.3.2. Дата проведения неотложных ремонтных работ;
    - 6.2.3.3. Продолжительность проведения неотложных ремонтных работ;
    - 6.2.3.4. Контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

## **7. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов**

7.1. Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов об Инцидентах осуществляется на русском языке.

7.2. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно пункту 7.4 настоящего Положения.

7.3. В случае обнаружения Заказчиком Инцидента в работе Услуги, Заказчик информирует о наличии Инцидента Исполнителя по контактными данным, указанным в статье 12 настоящего Договора. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

7.4. Исполнитель регистрирует Инцидент, принимает меры по его устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированного Инцидента, время регистрации Инцидента с кратким описанием Инцидента. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в статье 12 настоящего Договора.

## **8. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ**

8.1. После выявления Инцидента Исполнителем или сообщения об Инциденте Заказчиком, Исполнитель проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.

8.2. Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере Инцидента, принятых мерах, предположительных сроках ремонта.

8.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.

8.4. Устранив Инцидент, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении Инцидента, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в статье 12 настоящего Договора, предоставляет подтверждение устранения Инцидента путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в статье 12 настоящего Договора или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение Инцидента. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, Инцидент считается устраненным.

8.5. Письменное уведомление об устранении Инцидента направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица, указанного в статье 12 настоящего Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

8.5.1. Регистрационный номер Инцидента;

8.5.2. Время выявления Инцидента;

8.5.3. Время устранения Инцидента;

8.5.4. Продолжительность Инцидента по времени;

8.5.5. Причина Инцидента;

8.5.6. Фамилия ответственного за составление уведомления;

8.5.7. Время отправки уведомления.

## 9. Приоритеты Инцидентов

9.1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

9.1.1. *Первый приоритет* – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 5 минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Исполнителя.

9.1.2. *Второй приоритет* – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 5 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

9.1.3. *Третий приоритет* - любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

9.1.4. *Четвертый приоритет* - обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Заказчика по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуги.

9.2. Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения Инцидента, указаны в Таблице №2:

Таблица № 2. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет	Продолжительность устранения Инцидента	Информирование Заказчика о ходе устранения	Время проведения работ (время Московское)
<i>Первый</i>	<i>Не более 4 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Круглосуточно</i>

<i>Второй</i>	<i>Не более 8 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>
<i>Третий</i>	<i>Не более 24 рабочих часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>
<i>Четвертый</i>	<i>Не более 5 рабочих дней</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>

## **10. Принципы тарификации Услуги**

10.1. Стоимость Услуги в Отчетном периоде определяется в соответствии с Заказом и Тарифными планами.

10.2. Единица измерения стоимости Услуги – рублей в сутки (руб./сутки). Итоговая расчетная ежемесячная стоимость Услуги незначительно варьируется в зависимости от количества дней в Отчетном периоде.

10.3. День подключения/отключения Услуги входит в расчет стоимости Услуги в соответствующем Отчетном периоде как целый день оказания Услуги.

10.4. В случае оказания Услуги неполный Отчетный период стоимость Услуги рассчитывается из фактического количества полных календарных дней предоставления Услуги в Отчетном периоде. Неполный календарный день оказания Услуги в расчете учитывается как полный календарный день оказания Услуги.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Исчерпывающий перечень параметров Услуги, значения параметров Услуги и ограничения Услуги указываются в форме Заказа.

11.2. Исполнитель осуществляет защиту информации, предоставленной Заказчиком в рамках оказания Услуги, и использует ее только в соответствии с целями настоящего Положения и Договора.

11.3. Исполнитель имеет право удалить информацию, размещенную Заказчиком в рамках оказания Услуги на Виртуальных дисках Виртуальных машин, резервные копии и освободить занятые ресурсы ПАК Исполнителя по истечении 7 дней после окончания предоставления Услуги или после окончания Тестового периода.

11.4. Настоящее Положение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

**От Заказчика:**

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.



**Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг**

**Начало формы**

---

**Акта сдачи-приемки оказанных услуг № \_\_\_\_\_**  
От «\_\_» заполнить 20\_\_ г.

Заказчик: Указать наименование заказчика  
Исполнитель: ПАО «Ростелеком»  
Наименование Услуги: «Виртуальный ЦОД»

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Заказчика заполнить, действующий на основании заполнить с одной стороны, и представитель Исполнителя заполнить, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что согласно условиям исполнения Договора об оказании услуги «Виртуальный ЦОД» № заполнить от «\_\_» заполнить 20\_\_ г. Исполнитель оказал, а Заказчик принял надлежащим образом оказанные Услуги за Отчетный период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1. Стоимость оказанных Услуг за период с «\_\_» заполнить 20\_\_ г. по «\_\_» заполнить 20\_\_ г. составляет \_\_\_\_\_, \_\_\_ рублей (заполнить рублей) \_\_\_ коп., включая НДС (18%) в сумме \_\_\_\_\_, \_\_\_ рублей (заполнить рублей) \_\_\_ коп.

2. Подлежит оплате: \_\_\_\_\_, \_\_\_ рублей (заполнить рублей) \_\_\_ коп., включая НДС (18%) в сумме \_\_\_\_\_, \_\_\_ рублей (заполнить рублей) \_\_\_ коп.

3. Заказчик претензий к Исполнителю по оказанным Услугам не имеет/имеет\*.  
\*

4. Дата предоставления доступа к Панели управления Услугой: «\_\_» заполнить 20\_\_ г.

5. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой Стороны.

**От Заказчика:**

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

**Конец формы**

---

**С формой Акта сдачи-приемки оказанных услуг Стороны согласны:**

**От Заказчика:**

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

## **Дополнительные опции Услуги**

### **1. Мониторинг**

#### **1.1. Определения**

1.1.1. Метрика Виртуальной машины – информации о Виртуальной машине следующих типов:

- 1.1.1.1. Загруженность Виртуального процессора;
- 1.1.1.2. Использование Виртуальной памяти;
- 1.1.1.3. Входящий и исходящий трафик Виртуальной машины;
- 1.1.1.4. Доступность запущенных в Виртуальной машине сетевых сервисов, работающих по протоколу HTTP;
- 1.1.1.5. Проверка успешности сетевого запроса типа PING по IP-адресу Виртуальной машины.

#### **1.2. Описание**

1.3. В рамках дополнительной опции Исполнитель предоставляет Заказчику сервис для отслеживания состояния предоставленных в рамках Услуги Виртуальных машин.

1.4. Заказ дополнительной опции осуществляется при Заказе Услуги или во время ее предоставления с помощью Панели управления.

1.5. Управление дополнительной опцией осуществляется на отдельном портале самообслуживания дополнительной опции, реквизиты доступа к которому указаны в Панели управления Услугой.

1.6. Дополнительная опция обеспечивает отслеживание Метрик Виртуальных машин.

1.7. Информация по каждой созданной Метрике доступна на портале самообслуживания в виде текстовой и графической информации (графиков, таблиц и т.п.).

1.8. Количество создаваемых Метрик определяет Заказчик при Заказе дополнительной опции.

1.9. Для каждой созданной Метрики могут быть настроены уведомления при достижении ей устанавливаемого Заказчиком значения. Уведомления направляются Исполнителем Заказчику в сообщении на адрес электронной почты, указанной Заказчиком, или в виде SMS-сообщения на номера мобильных телефонов, указанных Заказчиком на портале самообслуживания.

1.10. Дополнительная опция тарифицируется согласно Тарифным планам, в зависимости от количества созданных Метрик и заказанных пакетов SMS-уведомлений. Уведомления по электронной почте не тарифицируются.

1.11. Заказанные пакеты SMS-уведомления имеют ограниченный срок действия, по истечению которого отправка уведомлений в рамках заказанного пакета становится недоступна. Срок действия пакета SMS-уведомлений указывается при Заказе в Панели управления.

### **2. Резервное копирование**

2.1. В рамках дополнительной опции Исполнитель предоставляет Заказчику сервис создания резервных копий и восстановления из резервных копий Виртуальных машин.

2.2. Заказ, управление и функционал дополнительной опции зависят от выбранной Заказчиком Платформы Виртуализации. Перечень свойств дополнительной опции приведен в Таблице №3.

Таблица № 3. Перечень свойств дополнительной опции «Резервное копирование»

Платформа Виртуализации	VMware		Hyper-V		KVM	
	Портал cloud.rt.ru	Портал vCloud Director	Портал cloud.rt.ru	Портал Windows Azure Pack	Портал cloud.rt.ru	Портал Horizon
Способ управления Виртуальными машинами						
Способ Заказа опции	Заказ в Панели управления при Заказе Услуги		Заявка в службу технической поддержки		Заявка в службу технической поддержки	
Используемое программное обеспечение	Acronis Backup for vCloud		CommVault Sympana		CommVault Sympana	
Способ резервного копирования	На уровне Платформы Виртуализации (без установки дополнительного программного обеспечения в Виртуальные машины)		На уровне Платформы Виртуализации (без установки дополнительного программного обеспечения в Виртуальные машины)		На уровне Платформы Виртуализации (без установки дополнительного программного обеспечения в Виртуальные машины)	
Предоставление портала самообслуживания для управления опцией	Да		Нет		Нет	
Принцип тарификации опции	На выбор: 1. Объем фактически занимаемого резервными копиями пространства (тарифный план «Индивидуальный») 2. Объем «защищаемого» пространства (размера Виртуальных дисков Виртуальных машин) (планы с предустановленными расписаниями резервного копирования)		Объем «защищаемого» пространства (размера Виртуальных дисков Виртуальных машин)		Объем «защищаемого» пространства (размера Виртуальных дисков Виртуальных машин)	
Расписание резервного копирования по умолчанию	Для планов с предустановленными расписаниями резервного копирования (хранение копий и возможность восстановить состояние Виртуальной машины на любую дату за прошедшее указанное количество дней): 1. 7 дней 2. 14 дней Для тарифного плана «Индивидуальный» расписание резервного копирования Заказчик определяет		Полная резервная копия Виртуальной машины выполняется еженедельно по технологии Snapshot (настройки Виртуальной машины, содержимое Виртуальных дисков). Инкрементальное резервное копирование (копируются только измененные данные) выполняется ежедневно. Хранится не менее двух полных копий данных (глубина хранения – 14 дней). Резервное копирование дает возможность отката на		Полная резервная копия Виртуальной машины выполняется еженедельно по технологии Snapshot (настройки Виртуальной машины, содержимое Виртуальных дисков). Инкрементальное резервное копирование (копируются только измененные данные) выполняется ежедневно. Хранится не менее двух полных копий данных (глубина хранения – 14 дней). Резервное копирование дает возможность отката на	

	самостоятельно через портал самообслуживания	последнюю удачную резервную копию.	последнюю удачную резервную копию.
Способ восстановления Виртуальной машины из резервной копии	Самостоятельно через портал самообслуживания дополнительной опции	Заявка на восстановление в службу технической поддержки	Заявка на восстановление в службу технической поддержки
Способ отключения опции	Самостоятельно в Панели управления дополнительной опции	Заявка на отключение в службу технической поддержки	Заявка на отключение в службу технической поддержки

2.3. Исполнитель размещает резервные копии Виртуальных машин на специально предназначенных для этого отдельных системах хранения данных Исполнителя.

2.4. Исполнитель обязуется сохранять созданные резервные копии Виртуальных машин Заказчика в соответствии с расписанием резервного копирования в течение всего срока предоставления Услуги.

2.5. Исполнитель не гарантирует успешное восстановление состояния Виртуальной машины из резервной копии, если такое восстановление невозможно по не зависящим от Исполнителя причинам (специфическое программное обеспечение, препятствующее созданию корректных резервных копий и/или восстановлению из них, нестандартные технологии записи на Виртуальный диск и т.д.).

2.6. Время решения Инцидента по восстановлению данных из резервных копий зависит от объема восстанавливаемых данных. Исполнитель гарантирует скорость восстановления данных из резервных копий не менее 80 МБайт/секунду.

2.7. Дополнительная опция тарифицируется согласно Тарифным планам, в зависимости от Виртуализации, расписания резервного копирования, размеров Виртуальных дисков Виртуальных машин и фактически занимаемого количества дискового пространства для хранения резервных копий на системах хранения данных Исполнителя.

### 3. Удаленный доступ по VPN

3.1. В рамках дополнительной опции Исполнитель предоставляет Заказчику сервис доступа к Виртуальной сети посредством организации выделенного VPN канала.

3.2. Исполнитель организует выделенный VPN канал одного из следующих типов по выбору Заказчика:

#### 3.2.1. OpenVPN Client-to-Site, OpenVPN Site-to-Site

Предоставление доступа к зашифрованному алгоритмами библиотеки OpenSSL каналу между устройством Заказчика и Виртуальной сетью; работает на основе программного обеспечения Vyatta, для подключения к зашифрованному каналу требуется любой OpenVPN-совместимый программный или аппаратный клиент. Список рекомендованных программных и/или аппаратных клиентов приведен в Панели управления. В платформе виртуализации Microsoft Hyper-V вместо OpenVPN Site-to-Site используется IPsec Site-to-Site, при этом на стороне Заказчика должен поддерживаться протокол IKEv2.

#### 3.2.2. ГОСТ С-ТЕРРА Client-to-Site, ГОСТ С-ТЕРРА Site-to-Site

Предоставление доступа к зашифрованному по ГОСТ (ГОСТ 28147-89, ГОСТ Р 34.11-94 и ГОСТ Р 34.10-2001) каналу между устройством Заказчика и Виртуальной сетью; работает на основе программного обеспечения S-Terra, для подключения к зашифрованному каналу требуется соответствующий программный или аппаратный клиент S-Terra. Список рекомендованных программных и/или аппаратных клиентов приведен в Панели управления.

#### 3.2.3. L3 VPN

Предоставление посредством виртуальной частной сети L3 VPN связанности ресурсов Виртуальной сети Заказчика с существующей КСПД Клиента.

3.3. Заказ дополнительной опции осуществляется при Заказе Услуги или во время ее предоставления с помощью Панели управления.

3.4. Управление дополнительной опцией осуществляется в Панели управления Услугой.

3.5. Для работы дополнительной опции Исполнитель может создавать технологические Виртуальные машины, управление которыми может быть доступно Заказчику. В случае изменения или удаления таких технологических Виртуальных машин Заказчиком, Исполнитель не несет ответственность за работоспособность дополнительной опции.

3.6. Дополнительная опция тарифицируется согласно Тарифным планам, в зависимости от типа выделенного VPN канала, выбранного Заказчиком. Технологические Виртуальные машины, создаваемые Исполнителем для предоставления дополнительной опции, отдельно не тарифицируются.

3.7. Услуга «Виртуальная частная сеть» тарифицируется отдельно от дополнительной опции типа «L3 VPN» согласно тарифным планам Исполнителя.

## **4. Программные услуги**

### **4.1. Условия предоставления Программных услуг**

Настоящие Условия предоставления Программных услуг (далее Условия) регулируют использование программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующее программное обеспечение, носители, печатные материалы и электронную или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»), предоставленные Исполнителем. Исполнитель не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Исполнитель обязан вас проинформировать. Ваше право использования Продуктов является объектом регулирования условий вашего соглашения с Исполнителем и должно согласовываться, толковаться и осуществляться вами в соответствии со следующими условиями, которые Исполнитель не имеет права изменять или дополнять.

### **4.2. Определения**

5.2.1 Программные услуги – это услуги, предоставляемые Исполнителем вам, которые служат для доступа, отображения, запуска Продуктов или иначе, прямо или косвенно, взаимодействуют с Продуктами. Исполнитель должен предоставлять эти услуги из центра (центров) обработки данных через Интернет, телефонную или частную сеть на правах аренды, по подписке или в виде отдельных услуг, при этом несущественно, получает ли Исполнитель вознаграждение за это. К Программным услугам не относятся любые услуги, включающие непосредственную установку Продукта на любом устройстве Пользователя для взаимодействия Пользователя с Продуктом.

5.2.2 Клиентское программное обеспечение — это программное обеспечение, установленное на Устройстве, которое позволяет Устройству получать доступ к Продуктам и использовать их.

5.2.3 Устройство — это каждый компьютер, рабочая станция, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое оборудование, на которое можно установить программное обеспечение, с помощью которого пользователь сможет взаимодействовать с продуктом.

5.2.4 Пользователь — это физическое или юридическое лицо, приобретающее Программные услуги непосредственно у Исполнителя либо косвенно через Торгового посредника, распространяющего Программные услуги.

5.2.5 Вторично распространяемое программное обеспечение означает программное обеспечение, описанное в Разделе 5.6 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

### **4.3. Порядок предоставления Программных услуг**

4.3.1. Исполнитель оказывает Программные услуги на Виртуальных машинах, предоставленных в процессе оказания Услуги.

4.3.2. Заказчик самостоятельно устанавливает, администрирует, обслуживает и поддерживает программное обеспечение, предоставляемое в рамках Программных услуг, если иное не определено условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

4.3.3. Исполнитель самостоятельно активирует требующее активации лицензионное программное обеспечение, предоставляемое в рамках Программных услуг, а Заказчик обязуется предоставить реквизиты для доступа к Виртуальным машинам, на которых необходимо активировать лицензионное программное обеспечение.

4.3.4. Датой начала оказания Программных услуг считается дата начала оказания Услуги, указанная в Акте приема-передачи оказываемых услуг.

4.3.5. В случае отказа от использования Программных услуг Заказчик обязуется предоставить Исполнителю реквизиты доступа к Виртуальным Машинам для деактивации лицензионного программного обеспечения.

#### **4.4. Право собственности на продукты**

4.4.1. Продукты предоставляются Исполнителю по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Продукты Microsoft защищены авторским правом и другими правами на интеллектуальную собственность. Продукты (и составляющие их элементы, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Вы не имеете права удалять, изменять или скрывать уведомления об авторских правах, товарные знаки и другие уведомления о правах собственности, содержащиеся в Продуктах или на них. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

#### **4.5. Использование клиентского программного обеспечения**

4.5.1. Вы имеете право использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на ваших Устройствах, только в соответствии с соглашением с Исполнителем и условиями настоящего документа и только в связи с Программными услугами, предоставляемыми вам Исполнителем. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе установки и (или) использования вами Клиентского программного обеспечения.

#### **4.6. Использование вторично распространяемого программного обеспечения**

4.6.1. В связи с Программными услугами, предоставляемыми вам Исполнителем, вы можете иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Вы имеете право использовать, копировать и/или устанавливать Вторично распространяемое программное обеспечение только в соответствии с условиями соглашения с Исполнителем и настоящего документа и/или соглашения с Исполнителем.

#### **4.7. Копии**

4.7.1. Вы не имеете права создавать копии Продуктов, однако вы можете (а) создать одну копию Клиентского программного обеспечения на вашем Устройстве, как явно разрешено Исполнителем, и (b) создать копии определенного Вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с разделом 4 («Использование Вторично

распространяемого программного обеспечения»). Вы должны удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия вашего соглашения с Исполнителем при получении уведомления от Исполнителя или при передаче вашего Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

#### **4.8. Ограничения на вскрытие технологии, декомпиляцию и дизассемблирование**

4.8.1. Вы не имеете права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

#### **4.9. Запрет на сдачу в аренду**

4.9.1. Вы не имеете права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме Программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между вами и Исполнителем.

#### **4.10. Прекращение действия**

4.10.1. Без ущерба для каких-либо других прав Исполнитель может прекратить действие ваших прав на использование Продуктов в случае нарушения вами данных условий. В случае отмены или прекращения действия вашего соглашения с Исполнителем либо соглашения Исполнителя с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, вы должны прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части в течение 30 (тридцати) дней после прекращения действия вашего соглашения с Исполнителем.

#### **4.11. Отсутствие гарантий, обязательств и компенсаций со стороны Microsoft**

4.11.1. Microsoft заявляет об отказе в той степени, в которой это разрешено применимым законодательством, от гарантий и любой ответственности Microsoft или поставщиков Microsoft за какой-либо ущерб или убыток (прямой, косвенный или опосредованный), возникший в результате использования Программных услуг. Все гарантии и ответственность за убытки предоставляются исключительно Исполнителем, но не Microsoft, аффилированными лицами или дочерними подразделениями Microsoft.

#### **4.12. Поддержка продукта**

4.12.1. Любая поддержка Программных услуг предоставляется вам Исполнителем или третьим лицом от имени Исполнителя, и не предоставляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними подразделениями Microsoft.

#### **4.13. Отсутствие отказоустойчивости**

4.13.1. Данные Продукты не являются отказоустойчивыми; безошибочное или бесперебойное функционирование данных Продуктов не гарантируется. Вы не должны использовать Продукты для какой-либо цели или при каких-либо обстоятельствах, когда сбой в работе Продукта (Продуктов) может привести к смерти или причинению вреда

здоровью какого-либо лица или нанести серьезный физический вред или вред окружающей среде («Использование в опасных условиях»).

#### **4.14. Экспортные ограничения**

4.14.1. В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Исполнитель обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по конечным пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на вебсайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

#### **4.15. Ответственность за нарушение**

4.15.1. Помимо других обязательств, которые вы несете перед Исполнителем, вы также соглашаетесь нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

#### **4.16. Раскрытие сведений**

4.16.1. Вы должны разрешить Исполнителю раскрывать любые сведения, запрошенные Microsoft согласно Соглашению Исполнителя. Microsoft будет являться сторонним бенефициаром вашего соглашения с Исполнителем, обладающим правом обеспечивать выполнение вашего соглашения с Исполнителем и проверять соблюдение вами условий.

#### **4.17. Заключительные положения**

4.17.1. Настоящие Условия составлены в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

### **5. Работы системных инженеров**

5.1. Работы системных инженеров – это работы, осуществляемые Исполнителем, которые служат для установки и настройки системного или прикладного программного обеспечения Заказчика, переноса данных с другой площадки или получения консультации по работе с информационными системами.

5.2. Опция доступна для заказа независимо от площадки или платформы виртуализации

5.3. Опция тарифицируется согласно Тарифным планам в зависимости от заказанного количества часов работ системного инженера и категории (квалификации) задействованных инженеров.

5.4. Оператор вправе привлечь сторонние подрядные организации для оказания услуг.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.



**Приложение № 4**  
**к Договору об оказании услуги**  
**«Виртуальный ЦОД»**  
**№ 000-00-00**  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Протокол объема оказываемых услуг**

**Начало формы Заказа**

**Заказ №** \_\_\_\_\_  
От «\_\_» заполнить 20\_\_ г.

1. Заказчик установил следующие параметры Услуги:
  - 1.1. Географическая площадка: Москва-М10 (Суцеский вал, 26) / Москва-М9 (Бутлерова, 7) / Новосибирск (Менделеева, 1) / Сочи (Ленина, 2) (выбрать)
  - 1.2. Платформа Виртуализации: VMware / Hyper-V / KVM (выбрать)
  - 1.3. Способ управления Виртуальными машинами: Портал cloud.rt.ru / Портал vCloud Director / Портал Windows Azure Pack / Портал Horizon (выбрать)
2. Заказчик установил конфигурации Виртуальных машин, указанные в приведенной Таблице № 1:

*Таблица № 1. Конфигурации Виртуальных машин*

Имя машины	Количество	Виртуальные процессоры, шт.	Виртуальная память, ГБ	Виртуальное дисковое пространство – SATA, ГБ	Виртуальное дисковое пространство - SAS, ГБ	Виртуальное дисковое пространство - SSD, ГБ	Виртуальное дисковое пространство – производительность SSD, IOPS	IP-адрес, шт.
<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>
Итого		<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>

3. Исполнитель установил следующие ограничения Виртуальных машин:
  - 3.1 Максимальный размер Виртуальной памяти на 1 Виртуальную машину: 64 ГБ
  - 3.2 Максимальное количество Виртуальных процессоров на 1 Виртуальную машину: 16 шт.
  - 3.3 Максимальный размер Виртуального дискового пространства на каждый подключенный к Виртуальной машине жесткий диск: 1 000 ГБ
  - 3.4 Максимальная производительность Виртуального дискового пространства - SSD суммарно на все диски на 1 Виртуальную машину: 10 000 IOPS
  - 3.5 Максимальное количество IP-адресов на каждую Виртуальную машину: 1
4. Тарифный план и стоимость услуги приведены в Таблице № 2:

*Таблица № 2. Тарифный план и стоимость Услуги*

Параметр Услуги	Единица измерения/тип/наименование	Количество	Тарифный план за единицу измерения, руб./сутки без НДС	Стоимость, руб./сутки без НДС	НДС 18%	Стоимость, руб./сутки с НДС
<i>Виртуальная память</i>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>
<i>Виртуальные процессоры</i>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>	<u>Заполнить</u>

Виртуальное дисковое пространство – SATA	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Виртуальное дисковое пространство – SAS	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Виртуальное дисковое пространство – SSD	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Виртуальное дисковое пространство – производительность SSD	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Виртуальное дисковое пространство – архивные диски	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
IP-адрес	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
<i>Дополнительные опции</i>						
Программные услуги	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Удаленный доступ по VPN	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Мониторинг	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Резервное копирование	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
<i>Стоимость Услуги:</i>				Заполнить	Заполнить	Заполнить

Таблица № 3. Тарифный план и стоимость разовых услуг

Параметр Услуги	Единица измерения/ тип/ наименование	Количество	Тарифный план за единицу измерения, руб. без НДС	Стоимость, руб. без НДС	НДС 18%	Стоимость, руб. с НДС
Мониторинг – Пакет уведомлений	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Работы системного инженера 1 категории	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Работы системного инженера 2 категории	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
Работы системного инженера 3 категории	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить	Заполнить
<i>Стоимость Услуги:</i>				Заполнить	Заполнить	Заполнить

5. Период оказания услуги: с «»   г. по «»   г.

6. Настоящий Протокол составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

**От Заказчика:**

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

**Конец формы Заказа**

**С Протоколом объема оказываемых услуг Стороны согласны:**

**От Заказчика:**

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

### **Соглашение об уровне обслуживания**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее Соглашение) регламентирует особенности оказания Услуги «Виртуальный ЦОД», устанавливает для нее соответствующие характеристики Доступности Услуги и описывает условия, дающие Заказчику право на получение перерасчета стоимости Услуги.

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, употребляются и трактуются в значении Договора.

#### **1. Определение Доступности Услуги**

1.1. Доступность Услуги – выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Услуги в течение Отчетного периода, в минутах, к общему количеству минут в Отчетном периоде:

$$\text{Доступность Услуги} = \frac{\text{Продолжительность Отчетного периода (мин.)} - \text{Суммарная продолжительность перерывов в работе Услуги (мин.)}}{\text{Общее количество минут в Отчетном периоде}} * 100\%$$

1.2. При расчете Доступности Услуги не учитываются Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные любой из причин, указанных в статье 5 и пункте 6.1 Положения (Приложение № 1 к настоящему Договору).

1.3. При расчете Доступности Услуги не учитываются Инциденты, связанные с неработоспособностью дополнительных опций Услуги.

#### **2. Характеристики Доступности Услуги**

2.1. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги не менее 99,9 %.

#### **3. Условия перерасчета стоимости оказания Услуги**

3.1. В случае если фактическая Доступность Услуги за Отчетный период не соответствует указанной в статье 2 настоящего Соглашения величине, Заказчик имеет право на перерасчет стоимости оказания Услуги за этот Отчетный период.

3.2. Схема перерасчета стоимости Услуги представлена в Таблице № 1.

*Таблица № 1. Схема перерасчета стоимости Услуги*

Доступность Услуги в Отчетный период, %	Перерасчет стоимости оказания Услуги, % от стоимости оказания Услуги в Отчетном периоде
$100.00 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.9$	0%
$99.899 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.475$	3%
$99.475 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.03$	5%
$99.030 > \text{Доступность Услуги} \geq 98.681$	7%
$98.681 > \text{Доступность Услуги} \geq 98.333$	10%
$98.333 > \text{Доступность Услуги}$	$10\% + (1/720)*x*100\%$ , где $x$ – суммарное количество часов Перерывов в работе Услуги

3.3. Исполнитель производит перерасчет стоимости оказания Услуги на основании Таблицы №1 при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки Перерывов в работе Услуги» (оформляется в свободной форме), подтверждающего факт Перерыва в работе Услуги, по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Соглашения.

3.4. Для заявления своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги Заказчик использует все уведомления об устранении Инцидента, направляемое согласно статье 8 Положения (Приложение № 1 к настоящему Договору), за Отчетный период. Реквизиты соответствующих уведомлений указываются в «акте сверки Перерывов в работе Услуги».

3.5. Запрос на перерасчет направляется по электронной почте, указанной в статье 12 настоящего Договора, не позднее 10 (десяти) дней с момента окончания Отчетного периода. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

3.6. Общая сумма перерасчета стоимости Услуги по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) стоимости оказания Услуги за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая Услуга.

#### 4. Процедура эскалации

4.1. В случае несогласия с ходом решения возникающих Инцидентов (статьи 8 и 9 Положения) Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) ответственных сотрудников Исполнителя.

4.2. Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя приведены в Таблице № 2.

Таблица № 2. Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя

Ф.И.О.	Должность	Телефон	Электронная почта
–	1 линия техподдержки	8 800 200 9585	<a href="mailto:service@rt.ru">service@rt.ru</a>
заполнить	Аккаунт-менеджер	заполнить	Заполнить
заполнить	Сервис-менеджер услуги	заполнить	Заполнить
заполнить	Начальник отдела контроля качества	заполнить	Заполнить
заполнить	Директор департамента эксплуатации федеральных интеграционных решений	заполнить	Заполнить

#### 5. Заключительные положения

5.1. Исполнитель не несет ответственность за Доступность Услуги через сеть Интернет сверх содержащейся в настоящем Договоре. Исполнитель не несет ответственность за любые последствия, связанные с такой недоступностью.

5.2. Настоящее Положение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

От Исполнителя:

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.