

# Условия оказания услуги «МегаФон Облако»

Публичное Акционерное Общество «МегаФон» (ИНН 7812014560, ОГРН 1027809169585, адрес: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 41), именуемое в дальнейшем «МегаФон», предлагает лицам, именуемым в дальнейшем «Клиенты», воспользоваться услугой «МегаФон Облако» (далее – Услуга).

Условия оказания Услуги в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса РФ являются офертой, адресованной Клиентам (далее – Оферта, а в значении после её акцепта Клиентом - Соглашение).

## Определения

<b>Облачная платформа «МегаФон Облако» (Облачная платформа)</b>	Программно-аппаратный комплекс МегаФона, позволяющий выделять вычислительные мощности для предоставления Клиенту Услуги.
<b>Каталог</b>	Перечень компонентов Услуги и дополнительных опций, которые доступны Клиенту для подключения.
<b>Клиент</b>	Физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрировавшийся в Личном кабинете.
<b>Виртуальная машина (VM)</b>	Программная реализация компьютера, функционально аналогичного физическому серверу, но существующая в виде набора виртуальных вычислительных ресурсов, обеспечиваемых Гипервизором. VM состоит из: <ul style="list-style-type: none"><li>• Операционной системы;</li><li>• Виртуального центрального процессора (vCPU);</li><li>• Виртуальной оперативной памяти (vRAM);</li><li>• Виртуального дискового пространства (vSSD).</li></ul> Администратор управляет Виртуальной машиной аналогично физическому серверу.
<b>Гипервизор</b>	Программное обеспечение, которое позволяет запускать несколько VM на одном физическом сервере.
<b>Бланк Заказа (БЗ)</b>	Документ, содержащий всю необходимую информацию о предоставляемой Услуге, и включающий в себя: а) конфигурацию оказываемой Услуги (в том числе перечисление базовых и дополнительных компонентов Услуги); б) стоимость Услуги; в) первоначальный период оказания Услуги.
<b>Данные Клиента (Данные)</b>	Данные Клиента, перенесенные Клиентом на Облачную Платформу при осуществлении доступа к Сервисам.
<b>Контент</b>	Размещенные на Сервисе веб-сайты Клиента, все онлайн-приложения и иные сервисы Клиента, вся получаемая и передаваемая Клиентом информация, а также все гиперссылки, сообщения, Данные, полученные и переданные Клиентом с использованием Сервиса.

<b>Личный кабинет</b>	Специализированный раздел сайта, расположенного по адресу <a href="https://lk.megafon.cloud">https://lk.megafon.cloud</a> , доступ к которому предоставляется Клиенту посредством входа в Учётную запись. Данный раздел сайта предназначен для взаимодействия между Сторонами, оформления БЗ, взаимодействия и управления Клиентом Услугой.
<b>Отчетный период</b>	Период оказания Услуги, который начинается в первый день месяца (или в день Приемки Услуги в первый месяц использования Сервиса) и завершается в последний день месяца (или в день прекращения действия БЗ последнего месяца оказания Услуги).
<b>Программное обеспечение (ПО)</b>	Программы для ЭВМ МегаФона и третьих лиц, права на которые могут быть предоставлены Клиенту на основании БЗ согласно Условиям.
<b>Пользователь</b>	Лицо, которому Клиент предоставил доступ к Личному кабинету и определенный объем прав, полномочий, для управления Услугой.
<b>Сайт</b>	Веб-сайт МегаФона, расположенный по адресу <a href="https://cloud.megafon.ru/">https://cloud.megafon.ru/</a> или <a href="https://megafon.ru/">https://megafon.ru/</a> в сети Интернет.
<b>Стороны</b>	МегаФон и Клиент, именуемые совместно.
<b>Сервис, Сервисы</b>	<p>Сервис (-ы) с определенным доступным Клиенту функционалом, расположенные на Облачной платформе, позволяющий Клиенту получать доступ к части Облачной платформы, которая содержит виртуальные (условные) вычислительные мощности необходимые Клиенту для создания ВМ и управления ими. Сервисы, описание функционала и дополнительных опций, а также описание услуг описываются на Сайте.</p> <p>В контексте Условий именуется такая модель оказания Услуг, в соответствии с которой для оказания Услуг не используется индивидуально-определённое оборудование, а Клиент не получает физического доступа к оборудованию, которое предоставляется ему в пользование.</p> <p>Ограничения и дополнения использования конкретных Сервисов могут раскрываться на Сайте.</p>
<b>Тариф (тарифный план)</b>	Описание типового или настраиваемого Клиентом набора параметров, предоставляемых ресурсов и их единичных расценок в составе Сервисов из Каталога услуг МегаФон. Используется для формирования БЗ. Актуальная информация о Тарифах размещена в Личном кабинете и/или на Веб-сайте МегаФон.
<b>Учетная запись</b>	Информация, сформированная в процессе регистрации Клиента, предназначенная для идентификации Клиента в процессе предоставления доступа к Личному кабинету. Идентификация Клиента осуществляется посредством направления ОТП (одноразовый пароль) на абонентский номер, указанный Клиентом в процессе регистрации. В качестве имени учетной записи (логина) выступает адрес электронной почты, указанный Клиентом, в качестве пароля к учетной записи Клиента (пароль) выступает набор символов, соответствующий

парольной политике, необходимые для осуществления удаленного доступа к Личному кабинету в целях управления Услугой.

А равно совокупность данных о Клиенте, его Заказах и Услугах, платежах, представителях, обращениях к МегаФон, а также иная информация, накопленная в рамках оказания Услуг и хранящаяся в Личном Кабинете

**Автоматизированная система расчетов (АСР)**

Автоматизированная система расчетов, на основании данных которой МегаФон осуществляет расчет фактически потребленных Клиентом Услуг, а также расчет стоимости Услуг. Компонент Личного кабинета, сертификат соответствия автоматизированной системы расчетов ОС-3-СТ-0894.

**Баланс**

Счет, используемый МегаФон для учета средств Клиента, доступных для оплаты Услуг. Баланс Клиента отображается в соответствующей графе в Личном кабинете

## 1. Описание Услуги

Услуга МегаФон Облако – предоставление Клиенту изолированного объема ресурсов из состава Облачной Платформы, с обеспечением возможности сетевого доступа Клиента к предоставленным ресурсам и дистанционного управления ими, а также совокупность дополнительных опций, возможность подключения которых предоставлена Клиенту в Личном кабинете.

Программно-аппаратный комплекс Облачной Платформы, который использует МегаФон для оказания Услуги, являются исключительной собственностью МегаФон. Все размещенные Клиентом на вычислительных мощностях МегаФон Данные или Программные Приложения остаются собственностью Клиента.

В рамках Услуги Клиенту доступны для использования стандартные конфигурации пулов вычислительных ресурсов (виртуальных процессорных ядер и оперативной памяти).

В качестве аппаратной платформы используются физические серверы, укомплектованные производительными процессорами Intel. Состав Услуги определен в Бланке Заказа, который может быть впоследствии изменен посредством подписания новых Бланков Заказа.

Подробное описание Услуги содержится в Приложении 1 к Условиям. Приложение 1 является неотъемлемой частью Условий.

## 2. Порядок подключения/ изменения/ отключения Услуги

- 2.1. В Личном кабинете Клиент размещает БЗ путем выбора соответствующих Услуг из Каталога. Выбор Услуг из Каталога является составлением БЗ.
- 2.2. Клиент и/или Пользователи оплачивают Услуги в соответствии с суммой, указанной в БЗ. Действия по оплате Услуг являются акцептом Оферты, акцепт Оферты подтверждает ознакомление и согласие Клиента и Пользователей с Условиями.
- 2.3. Активация Услуги начинается с момента оплаты Заказа (см. п.п. 5.9). Услуга начинает оказываться с момента завершения активации, который фиксируется Автоматизированной системой расчетов (АСР).

- 2.4. Обязательство МегаФон предоставить определённое ПО признаётся исполненным в момент загрузки МегаФон дистрибутива или скомпилированного и готового к работе экземпляра программного обеспечения в память виртуального оборудования, предоставленного Клиенту.
- 2.5. Пользователи, в том числе наделенные правом подключать / изменять / отключать Услуги, указываются в Личном кабинете. Клиент создает дополнительных Пользователей, и выдает им права доступа на доступ к информации и выполнение действий (функций) в Личном кабинете в соответствии с ролевой моделью доступа.

### **3. Права и обязанности МегаФон**

#### **3.1. МегаФон обязан:**

- 3.1.1. Предоставлять Услуги в пределах и в соответствии с параметрами, указанными в Условиях и в соответствующем БЗ.
- 3.1.2. Не просматривать и не разглашать любую информацию, составляющую Контент Клиента, не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 3.1.3. Осуществлять техническую поддержку, обеспечивать работоспособность Услуги и устранять инциденты в соответствии с Соглашениями об уровне обслуживания Сервисов в составе услуги МегаФон Облако.
- 3.1.4. Не позднее чем за 1 (один) календарный месяц (если иной срок не устанавливается правообладателем соответствующего ПО) до планируемого изменения цен на Услуги уведомить Клиента путем направления на электронную почту, указанную Клиентом в процессе регистрации.

#### **3.2. МегаФон вправе:**

- 3.2.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом требований, предусмотренных Условиями, а также законодательством Российской Федерации. Приостановка оказания Услуг совершается путем направления письменного уведомления Клиенту по электронной почте. Оказание Услуг возобновляется в течение 1 (одного) рабочего дня после устранения клиентом нарушений Условий в полном объеме и подтверждения этого факта МегаФону в письменном или электронном уведомлении в адрес МегаФона.
- 3.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Клиента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования систем МегаФона и (или) сети связи путем направления письменного уведомления Клиенту по электронной почте.
- 3.2.3. Привлекать третьих лиц для исполнения обязательств в соответствии с Условиями, оставаясь ответственным перед Клиентом за действия привлеченных им третьих лиц как за свои собственные.
- 3.2.4. Планировать и производить периодическое тестирование, наладку и ремонт системного и сетевого оборудования, настройки и (или) обновление ПО и Облачной платформы и выполнение прочих операций, необходимых для обеспечения качества оказываемых Услуг (далее - Плановые работы). Плановые работы осуществляются в соответствии с условиями, описанными в Соглашениях об уровне обслуживания Сервисов в составе услуги МегаФон Облако.
- 3.2.5. Отказаться от исполнения Условий и досрочно прекратить оказание Услуг при условии уведомления Клиента за 30 (тридцать) календарных дней, при этом Клиент выплачивает

МегаФону стоимость его Услуг за фактическое время пользования Услугами до момента прекращения оказания Услуг.

#### **4. Права и обязанности Клиента**

##### **4.1. Клиент вправе:**

- 4.1.1. Настраивать установленные МегаФоном параметры оказания услуг и работы виртуального оборудования (в том числе параметры безопасности и защиты), использовать собственные инструменты и средства для работы с виртуальным оборудованием и использования виртуальных мощностей.
- 4.1.2. Отказаться от Услуги в одностороннем порядке письменно (в том числе через Личный кабинет) уведомив об этом МегаФон за 30 (тридцать) календарных дней, при этом Клиент выплачивает МегаФону стоимость его Услуг за фактическое время пользования Услугами до момента прекращения оказания Услуг.
- 4.1.3. Устанавливать любое легитимное ПО и любые гостевые ОС на предоставляемые VM.
- 4.1.4. Добавлять Пользователей и определять объем прав, предоставленных Пользователю в Личном кабинете.

##### **4.2. Клиент обязан:**

- 4.2.1. Обеспечить МегаФону условия, необходимые для оказания Услуг.
- 4.2.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг МегаФон.
- 4.2.3. Своевременно размещать Заказы на продление Услуг в случае необходимости обеспечения их непрерывного потребления.
- 4.2.4. Обеспечить и нести ответственность за сохранность и защиту конфиденциальности Учетных данных.
- 4.2.5. Поддерживать в актуальном состоянии список и сведения о пользователях Клиента и перечень предоставленных им ролей и прав пользования Личным кабинетом (см. 2.5).
- 4.2.6. По запросу МегаФона предоставлять информацию, необходимую для оказания Услуг в течение 2 (двух) рабочих дней с момента направления такого запроса по адресу электронной почты Клиента, если иной срок не указан в запросе. Информация может предоставляться по электронной почте или в письменном виде на выбор Клиента.
- 4.2.7. Использовать для доступа к Облачной платформе оборудование, сертифицированное в установленном порядке в Российской Федерации.
- 4.2.8. Обновлять и поддерживать в актуальном состоянии комплект утилит взаимодействия VM и гипервизора, установленных внутри VM Клиента. В случае несоблюдения этого пункта, МегаФон снимает с себя ответственность за нарушение параметров качества и производительности Услуги.
- 4.2.9. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения, источник которых находится в зоне ответственности Клиента, а также предпринимать меры по защите от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 4.2.10. В случае досрочного прекращения оказания Услуг по инициативе или по вине Клиента (включая неоплату Услуг), а также иным причинам, за которые отвечает Клиент, последний также обязан возместить фактически понесенные МегаФоном убытки.

#### 4.3. Заверения Клиента

- 4.3.1. Клиент гарантирует, что распространение информации, осуществляемое им с использованием Услуг, не является незаконным и не нарушает права и законные интересы третьих лиц.
- 4.3.2. Клиент гарантирует, что Услуги не будут использоваться для размещения на виртуальном оборудовании torrent-трекеров, иных файлообменных р2р сетей, объектов интеллектуальной собственности, нарушающих права третьих лиц.
- 4.3.3. Клиент гарантирует, что не приобретает Услуги для противозаконной или противоречащей нормальному использованию сети Интернет цели, в том числе для фишинга, распространения вредоносного программного обеспечения, DDoS атак.
- 4.3.4. Клиент гарантирует, что размещаемая им посредством виртуального оборудования информация соответствует законодательству Российской Федерации, международному законодательству и законодательству страны, где МегаФон и/или его привлеченные им для оказания услуг третьи лица оказывают услуги, законодательству стран, с территории которых возможен доступ к соответствующей информации.
- 4.3.5. Клиент гарантирует, что не будет осуществлять посредством Услуги 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
- 4.3.6. Клиент подтверждает свою готовность соблюдать требования Политики противодействия взяточничеству и коррупции МегаФона, размещённой на официальном сайте по адресу [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru)
- 4.3.7. Клиент подтверждает, что сотрудники, подрядчики или иные представители Клиента, которым будет предоставлен доступ к Порталу управления ознакомлены и полностью понимают методики и соответствующие средства управления ВМ, а также обладают необходимыми навыками по администрированию ВМ и соответствующих средств в любом из окружений (MS Windows, Linux).
- 4.3.8. При отказе Клиентом от предоставления Услуг, независимо от основания, миграция на стороннюю площадку данных и Программных Приложений Клиента из ВМ, созданных на Облачной Платформе МегаФон осуществляется Клиентом своими силами.
- 4.3.9. При отказе Клиента от получения уведомлений Клиент самостоятельно несет риск неполучения уведомлений.

#### 5. Стоимость Услуг и порядок расчетов

- 5.1. Стоимость Услуги определяется на основании данных, указанных в БЗ.
- 5.2. Расчет стоимости Услуг осуществляется на основании данных АСР по фактическим срокам предоставления услуг с момента (даты) активации. Для тарифных планов с расчетами по статистике потребления ресурсов АСР также является источником данных фактического объема потребления.
- 5.3. В зависимости от выбранных Клиентом характеристик Услуги, при размещении Заказа в рамках Тарифного плана может взиматься единовременный фиксированный платеж за подключение указанных характеристик, размер которого устанавливается МегаФон. В случае несогласия

Клиента с единовременным фиксированным платежом, МегаФон оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуги. В случае отказа Клиента от Услуги, оказание которой уже началось, МегаФон вправе удержать 100% стоимости единовременного фиксированного платежа для такой Услуги.

- 5.4. Оплата Услуг МегаФон производится в рублях авансовым платежом теми способами, которые доступны в Личном кабинете. Факт оплаты Услуг считается подтвержденным после поступления сведений из банка МегаФон о зачислении денежных средств на расчетный счет МегаФон, а также после идентификации платежа в соответствии с его назначением (для оплаты банковским переводом) или поступления сведений от платёжной системы о совершении платежа (для электронных средств платежа). Идентификация платежа может занимать до 2 (двух) рабочих дней, не считая дня зачисления денежных средств.
- 5.5. Датой исполнения обязательств Клиента по платежам считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет МегаФона.
- 5.6. При оплате банковским переводом платежные документы должны быть оформлены Клиентом с обязательной ссылкой в назначении платежа на номер счета и/или с обязательным соблюдением иных дополнительных инструкций, указанных в счете или Личном кабинете.
- 5.7. Для оплаты Услуг Клиент в Личном кабинете самостоятельно формирует счет в соответствии с созданным Заказом, а также несет ответственность за выбор способа оплаты, правильность и своевременность производимых им платежей.
- 5.8. Информация о платежах Клиента отражается в Личном кабинете, включая статус их зачисления. Полученные МегаФон денежные средства отражаются на Балансе в Личном кабинете
- 5.9. Денежные средства списываются с Баланса в оплату выбранной Заказчиком Услуги на основании Бланка заказа с указанием выбранного тарифа и периода оказания Услуг, отражаемых в Личном кабинете. Заказ считается оплаченным с момента списания средств с баланса Лицевого счета Клиента.
- 5.10. В случае, если денежных средств на Лицевом счете недостаточно для продолжения пользования Услугой, оказание данной Услуги автоматически приостанавливается на период 30 дней (Период приостановки), если иное не указано в Описании соответствующего Сервиса. Клиенту незамедлительно направляется соответствующее уведомление. Для возобновления использования Услуги Клиенту необходимо в течение периода приостановки Услуги пополнить Лицевой счет на сумму не менее, чем сумма задолженности, плюс стоимость использования Услуги в течение одного расчетного периода.
- 5.11. По истечении Периода приостановки Услуги, МегаФон имеет право удалить Данные Клиента.
- 5.12. Оплата производится Клиентом в полном размере вне зависимости от наличия мотивированных возражений относительно объема оказанных Услуг. В случае признания МегаФоном мотивированных возражений обоснованными МегаФон производит перерасчет оказанных Услуг на будущий период.
- 5.13. Для Клиентов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оформляется универсальный передаточный документ (далее - УПД).
- 5.14. МегаФон формирует в Личном кабинете электронную версию УПД до 5 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

- 5.15. В УПД отражается только наименование Услуг и их общая стоимость. Сведения об использовании Услуг по наименованиям оказанных Услуг доступны Клиенту для самостоятельного ознакомления через Личный кабинет (далее - Детализация). Детализация по Услугам формируется на основании данных АСР (автоматически и подтверждает факт и объем оказанных Клиенту Услуг. В случае возникновения претензий Стороны вправе ссылаться на Детализацию в части подтверждения потребленного объема Услуг.
- 5.16. Если Клиент не выскажет возражения относительно качества и стоимости услуг в течение пяти рабочих дней с момента формирования УПД, услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме, независимо от последующей фактической подписи УПД.
- 5.17. Отправка УПД и иных документов осуществляется одним из способов, выбранных Клиентом в Личном кабинете:
  - 5.17.1. Ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней после окончания Отчетного периода, через систему электронного документооборота Диадок или совместимые с ней системы (подробнее на <http://www.diadoc.ru/roaming>);
  - 5.17.2. Ежемесячно в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после окончания Отчетного периода посредством почтовых отправлений по адресу Клиента. Издержки МегаФон по отправке документов возмещаются последнему Клиентом дополнительно, в размере 400 рублей за пакет документов до его отправки. В случае, если стоимость оказанных Услуг за Отчетный период месяца превышает 2000 (две тысячи) рублей, отправка пакета документов осуществляется за счет МегаФон.
  - 5.17.3. Клиент принимает на себя обязательство подписать полученные оригиналы УПД в течение 5 рабочих дней и направить один экземпляр Провайдеру.
- 5.18. Датой приемки Клиентом Услуг считается дата истечения срока приемки и ненаправления мотивированного отказа (п. 5.16).
- 5.19. В случае досрочного прекращения предоставления Услуг до истечения оплаченного периода МегаФон возвращает Клиенту на Баланс Лицевого счета стоимость неиспользованных Услуг, кроме случаев, предусмотренных настоящими Условиями и Приложениями к ним, за вычетом сумм по оплате фактически оказанных Услуг, которыми Клиент воспользовался с момента начала оказания Услуг по Заказу. В случае, если Заказом была установлена скидка на срок предоставления Услуг, перерасчет стоимости производится без учета такой скидки в силу невыполнения Клиентом обязательств по сроку пользования и его полной оплате.
- 5.20. Возврат оставшихся денежных средств с Лицевого счета производится на основании оригинала письменного заявления или заявки при помощи Личного кабинета тем способом, которым был произведен платеж. К заявлению должны быть приложены документы, идентифицирующие Пользователя. Возврат денежных средств в наличной форме не осуществляется. Возврат средств третьему лицу по просьбе Пользователя не производится.
- 5.21. Заявление на возврат неиспользованных денежных средств оформляется в соответствии с образцом, опубликованном на Веб-сайте Провайдера.
- 5.22. МегаФон обязуется вернуть денежные средства, поступившие ему в порядке предоплаты, в полном объеме в случае соответствующего обращения Клиента в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, при соблюдении следующих условий:
  - 5.22.1. Клиента обратился с письменным заявлением к МегаФон, подписанным уполномоченным лицом, или оставил заявку при помощи Личного кабинета;

- 5.22.2. Со стороны Клиента на момент обращения отсутствует задолженность по Оферте в связи с оказанием иных Услуг, а также исполнением иных обязательств по Оферте. В случае наличия непогашенных обязательств по Оферте денежные средства возвращаются Клиенту с учётом удержания полагающихся МегаФон сумм.
- 5.23. На денежные средства, предоставленные в порядке предварительной оплаты, не распространяются условия о коммерческом кредите, предусмотренные ГК РФ. Клиент не вправе требовать от МегаФон уплаты каких-либо процентов за внесённые в порядке предоплаты денежные средства.

## 6. Ответственность Сторон

- 6.1. В соответствии со ст. 406.1 ГК РФ Клиент - юридическое лицо (кроме некоммерческих организаций) или индивидуальный предприниматель обязуется возместить имущественные потери МегаФона, возникшие в результате предъявления МегаФону со стороны органов государственной власти или третьих требований об уплате штрафов и иных требований, возникших по вине Клиента.
- 6.1.1. Расчет имущественных потерь производится путем сложения оплаченных МегаФоном штрафов и требований.
- 6.1.2. Клиент производит уплату указанных имущественных потерь МегаФону в течение 10 (десяти) рабочих дней после предъявления соответствующего требования МегаФоном.
- 6.1.3. МегаФон направляет требование об уплате по адресу Клиента, указанному в договоре. МегаФон связи вправе провести уведомление по дополнительным имеющимся контактным данным, при их наличии.
- 6.2. Имущественные потери не возмещаются в случае, когда предоставление МегаФоном услуг связи было совершено в нарушение волеизъявления Клиента о блокировке услуг.
- 6.3. Клиент несет ответственность за безопасность логина и пароля, а также за все, что будет сделано в рамках Сервиса после авторизации под его логином и паролем. Клиент обязан немедленно уведомить МегаФон о любом случае неавторизованного доступа под его логином и паролем и/или о любом нарушении безопасности. В случае передачи логина/пароля третьему лицу, всю ответственность несет непосредственно сам Клиент. За ущерб, причиненный в результате несанкционированного доступа к учетной записи Клиента, МегаФон ответственности не несет.
- 6.4. Действия Пользователей, добавленных Клиентом, признаются действиями Клиента. Клиент несет ответственность за действия добавленных им Пользователей.
- 6.5. Для корректной работы ВМ, Клиент несет ответственность за своевременное обновление инструментов интеграции (VMware Tools и пр.) гостевой ОС с гипервизором во всех ВМ до редакции, не ниже рекомендуемой МегаФон. Сбои работы или недоступность части функционала управления, для ВМ без установленных инструментов интеграции, лежат в зоне ответственности Клиента.
- 6.6. МегаФон несёт ответственность за качество оказываемой Услуги в соответствии с уровнем, описанным в Соглашениях об уровне обслуживания Сервисов в составе услуги МегаФон Облако.

- 6.7. Ответственность МегаФона при оказании Услуг ограничивается прямым ущербом, но не более 10% от уплаченной суммы в соответствующем Отчётном периоде, если иное не установлено в БЗ и в документе «Правила обслуживания услуги МегаФон Облако».
- 6.8. Клиент, допустивший просрочку исполнения обязательства, обязуется выплатить неустойку в размере 1/365 Ключевой ставки ЦБ РФ от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы задолженности.
- 6.9. Клиент возмещает потери МегаФона, в том числе суммы компенсаций, взысканные по искам третьих лиц, суммы штрафов, уплаченных на основании судебных решений и/или решений уполномоченных органов власти, затраты на ведение судебных споров, понесённые МегаФоном, в результате ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору.
- 6.10. Стороны не несут ответственность друг перед другом за упущенную выгоду или какие-либо косвенные убытки, за исключением случаев, прямо установленных Сторонами
- 6.11. МегаФон вправе приостановить оказание Услуг в случае просрочки оплаты Клиентом оказанных Услуг на срок более 5 (пяти) рабочих дней с уведомлением об этом Клиента на адрес электронной почты, указанный в Договоре и/или в БЗ.
- 6.12. В случае существенной просрочки платежей (непоступления в полном объеме денежных средств на счет МегаФона по истечении 20 (двадцати) рабочих дней после наступления срока платежа согласно условиям Договора или БЗ), МегаФон имеет право отказаться от оказания Услуги в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления Клиента.
- 6.13. МегаФон обязуется в течение 30 (тридцати) дней с момента приостановления оказания Услуг хранить Данные Клиента и предоставлять возможность их выгрузки по письменному обращению Клиента. По истечении указанного срока МегаФон вправе уничтожить Данные Клиента, хранящиеся на оборудовании МегаФон. В этом случае учетные записи пользователей Клиента блокируются, из описания учетных записей удаляются все персональные данные, Клиент несет все риски, связанные с потерей этих данных
- 6.14. Оплата неустойки, предусмотренной Условиями, производится на основании письменного требования и выставленного МегаФоном счета в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения счета Партнёром

## **7. Изменение Условий**

- 7.1. Настоящие Условия вступают в силу с момента их опубликования на Интернет-сайте МегаФона [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru).
- 7.1.1. МегаФон уведомляет Клиента о новой редакции Условий через Личный кабинет.
- 7.2. Настоящие Условия считаются изменёнными или отменёнными с момента, указанного в соответствующем уведомлении. Если Клиент продолжил использовать и/или оплачивать Сервис, доступ к которому предоставляется МегаФоном на новых условиях, после вступления изменений в силу, такие изменения считаются принятыми Клиентом. Если Клиент не согласен соблюдать настоящие Условия, он обязан прекратить пользование Сервисом и направить уведомление соответствующее уведомление об отказе МегаФон. В противном случае Стороны считают, что Клиент ознакомлен, понял и согласен с новой версией Условий в дату ее вступления в силу.
- 7.3. В случае досрочного прекращения предоставления Услуг МегаФон не несет ответственности за извещение или неизвещение любых третьих лиц о прекращении оказания Услуг Клиенту, а

также за возможные последствия, возникшие в результате такого предупреждения или его отсутствия.

- 7.4. При удалении Услуги МегаФон все данные Клиента удаляются без возможности восстановления.
- 7.5. Уведомления считаются поданными от МегаФон Клиенту надлежащим образом, если они размещены на Сайте и/или в Личном кабинете.

**ОПИСАНИЕ СЕРВИСА «ВИРТУАЛЬНЫЕ МОЩНОСТИ»****Определения**

<b>Сегмент Облачной Платформы (Сегмент, pVDC)</b>	Изолированная часть ресурсов Облачной Платформы, отвечающая определенным требованиям, характерным только для этой части ресурсов. Набор требований, которым отвечает тот или иной Сегмент, может включать в себя, не ограничиваясь при этом: требования по обеспечению информационной безопасности, способ Виртуализации, и т.д.
<b>Виртуальная машина (VM)</b>	<p>Программная реализация компьютера, функционально аналогичного физическому серверу, но существующая в виде набора виртуальных вычислительных ресурсов, обеспечиваемых Гипервизором.</p> <p>VM состоит из:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Операционной системы;</li><li>• Виртуального центрального процессора (vCPU);</li><li>• Виртуальной оперативной памяти (vRAM);</li><li>• Виртуального дискового пространства (vSSD).</li></ul> <p>Администратор управляет Виртуальной машиной аналогично физическому серверу.</p>
<b>Виртуальный процессор (vCPU)</b>	Часть процессорной мощности Облачной Платформы, используемой в составе Виртуальной машины. Измеряется количеством штук виртуальных процессорных ядер. Производительность виртуального процессорного ядра выражена в ГГц (Гигагерц), которая определяется технологическими особенностями Облачной Платформы.
<b>Виртуальная оперативная память (vRAM)</b>	Часть оперативной памяти Облачной Платформы, являющейся энергозависимой компьютерной памятью, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые центральному процессору для выполнения им операций в составе Виртуальной машины. Измеряется количеством Гб (Гигабайт). Используются модули не ниже поколения <b>DDR4</b> , с тактовой частотой от <b>2933 МГц</b> .
<b>Виртуальный диск (vSSD)</b>	Часть ресурсов системы хранения данных с различными уровнями производительности дисков в составе Облачной Платформы, используемые для хранения данных Виртуальных машин. Измеряется количеством Гб (Гигабайт).

## 1. Состав сервиса «Виртуальные мощности»

Сервис «Виртуальные мощности» включает тарифные планы по двум моделям предоставления:

- Виртуальный ЦОД – заказ и предоставление пула ресурсов для запуска одной или нескольких виртуальных машин
- Виртуальный сервер – заказ и предоставление отдельной виртуальной машины

## 2. Характеристики Услуги Виртуальный Центр Обработки Данных (ЦОД)

### 2.1. Базовые компоненты Услуги

Стоимость базовых компонент входит в стоимость Услуги.

#### 2.1.1. Портал управления

Портал управления предназначен для управления Виртуальным Центром Обработки Данных, а именно позволяет производить действия по созданию, изменению VM, наборов VM (vApp), виртуальных сетей. Для доступа в Портал управления МегаФон предоставляет Клиенту Аутентификационные данные.

#### 2.1.2. Ресурсный пул Виртуального Центра Обработки Данных (ЦОД)

Виртуальные вычислительные ресурсы, входящие в состав Виртуального ЦОД, могут быть выделены на одном из Сегментов Облачной Платформы. Выбор Сегмента Облачной Платформы осуществляется МегаФон исходя из указанного при оформлении Бланка Заказа варианта реализации Услуги, тип и максимальный объем ресурсов определяется описанием Тарифного плана в Личном кабинете.

МегаФон посредством Портала управления предоставляет Клиенту возможность самостоятельного создания и управления VM, в пределах оказанного Клиенту объема виртуальных вычислительных ресурсов (vCPU, vRAM, vSSD).

На Облачной Платформе предусмотрен выбор процессоров, в зависимости от выбранного тарифа.

Выделенное дисковое пространство используется для хранения данных VM, Snapshot VM, swap файлов vRAM VM, шаблонов VM и ISO образов. Данные VM хранимые в Snapshot могут быть удалены, по умолчанию, через 72 часа.

В рамках Облачной Платформы Клиенту в зависимости от Тарифного плана, на который оформляется БЗ, предоставляется возможность выбрать тип Виртуальных дисков vSSD, в зависимости от выбранной политики, диски имеют различную производительность (Таблица 1 настоящего документа).

Таблица 1. Тип Виртуальных дисков

Политика	Минимум IOPS/ТВ чтение	Минимум IOPS/ТВ запись	Максимум IOPS/VM чтение	Максимум IOPS/VM запись	Задержка мсек
Gold	100	100	3000	1000	30
Gold+	500	500	12000	6000	30

Политика	Минимум IOPS/ТВ чтение	Минимум IOPS/ТВ запись	Максимум IOPS/ВМ чтение	Максимум IOPS/ВМ запись	Задержка мсек
Platinum	3000	2000	30000	8000	10
Platinum+	10000	7000	45000	30000	10

Параметры, приведенные в таблице, достигаются при использовании блока чтения/записи 8 KiB.

Параметр MAX IOPS определяет максимальное достижимое значение IOPS на одну ВМ

Параметр MAX IOPS достигается в лабораторных условиях без конкуренции со стороны других высоконагруженных приложений

Клиенту необходимо указать величины резервируемых для своего Виртуального ЦОД ресурсов, значения которых не могут быть превышены.

Клиент может изменять резервируемые ресурсы, для каждого изменения требуется оформить разместить в Личном кабинете новый Бланк Заказа с измененными параметрами резервируемых ресурсов.

### 2.1.3. Виртуальная машина

На основе готовых шаблонов клиент самостоятельно создает ВМ с установленной операционной системой. Клиент имеет возможность настроить часть из технических характеристик согласно своим нуждам в Портале управления. После этого ВМ можно использовать во внешней или внутренней зонах в зависимости от зоны безопасности, в которой они развернуты.

Все Программное обеспечение предоставляется «как есть» и обладает только теми гарантиями, выраженными явно или подразумеваемыми, если таковые имеют место, которые предоставляются третьей стороной, являющейся лицензиаром такого Программного обеспечения.

МегаФон предоставляет только те операционные системы и/или программное обеспечение, которые указаны в Бланке Заказа.

ВМ определяется следующими характеристиками:

- Шаблон (образ стандартной ВМ);
- Операционная система;
- Название;
- Описание;
- Объем ресурсов vCPU и vRAM;
- Один или несколько vSSD разного объема и типов производительности;
- Один или несколько виртуальных сетевых адаптеров.

Предусмотрено два вида каталогов с шаблонами для создания ВМ:

- Общие: шаблоны предоставляются МегаФон и включают операционные системы и/или программное обеспечение.
- Частные: созданы Клиентом на основе ВМ Клиента. Такие шаблоны доступны через частный каталог.

Создание и конфигурирование ВМ выполняется через Портал управления

### Характеристики виртуальной машины

Гарантированные ресурсы мощности vCPU, vRAM и дисковых пространств, используемые для создания новой VM, являются частью общего объема ресурсов, выделенных для Виртуального ЦОД. Они могут быть переопределены динамически, однако изменение этих характеристик требует перезапуска VM.

VM имеет следующие технические характеристики:

Сервис	Ресурсы	Характеристики и метрики на 1 VM	Допустимые значения
Вычисления	vCPU	Host CPU Ready time	<7%
		Минимальное кол-во vCPU	1 шт.
		Рекомендуемое кол-во vCPU	2-48 шт.
		Максимальное кол-во vCPU	64* шт.
		Рекомендуемый объем vRAM	до 384 ГБ
Хранилища данных	SSD	Допустимый объем одного vSSD на виртуальный сервер	12288** ГБ
		Среднее время доступа к SSD на VM	<20 мс
Сетевые сервисы	Пропускная способность внутри и между ДЦ	Сетевая задержка в пределах сети передачи данных	<10 мс
		Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных	<1%
	Виртуальный шлюз	Сетевая задержка в пределах сети передачи данных	<5%
		Пропускная способность	<1%

\* при использовании ресурсов, больше рекомендуемых для VM, рекомендуется сменить тариф по согласованию с менеджером Технической Поддержки МегаФон.

\*\* - для больших размеров нужно дополнительное согласование с менеджером Технической Поддержки МегаФон.

#### **2.1.4. Операционные системы.**

При подключении Услуги Клиенту за дополнительную плату доступны лицензии операционных систем: Windows Server, свободно распространяемые Ubuntu, Debian, CentOS, а также отечественные Astra Linux, Альт, РедОС и Роса.

#### **2.1.5. Мониторинг ресурсов ВМ**

Инструмент предназначен для мониторинга производительности ВМ за различные периоды времени (день, неделя или месяц).

Доступные метрики:

- `cpu.usage.average` — среднее использование vCPU в рамках ВМ в процентах от общего доступного,
- `cpu.usagemhz.average` — среднее использование vCPU в рамках ВМ в МГц от общего доступного,
- `cpu.usage.maximum` — максимальное использование vCPU в рамках ВМ в процентах от общего доступного,
- `mem.usage.average` — vRAM в рамках ВМ в процентах от общего объема сконфигурированной памяти,
- `disk.used.latest` — объем доступного vSSD,
- `disk.read.average` — средняя скорость чтения для vSSD,
- `disk.provisioned.latest` — место для хранения, выделенное этому vSSD в vDC организации,
- `disk.write.average` — средняя скорость записи для всех vSSD.

Функция доступна через Портал управления.

#### **2.1.6. Виртуальный межсетевой экран**

При подключении к Виртуальному Центру Обработки Данных по умолчанию настроены ограничивающие правила фильтрации. Для передачи данных между зонами безопасности или за пределы Виртуального Центра Обработки Данных Клиент должен самостоятельно настроить соответствующие правила фильтрации через Портал управления.

Клиент должен обладать необходимыми знаниями и экспертизой для настройки межсетевых экранов. Любое добавление или модификация Клиентом правил фильтрации в рамках его Виртуального ЦОД является целиком и полностью ответственностью Клиента. МегаФон не проверяет никакие дополнения или модификации правил фильтрации, сделанные Клиентом.

МегаФон не несет ответственности за потерю или повреждение данных Клиента, связанных с настройками правил фильтрации.

Клиент обязан разработать правила сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения защиты и соблюдать их. Клиент несет полную ответственность за свою политику сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения безопасности.

#### **2.1.7. Шлюз виртуальной сети**

Настраиваемый через Портал управления Компонент Услуги, который обеспечивает взаимодействие между Виртуальной сетью и другими сетями, например, публичной сетью Интернет или локальной сетью Клиента.

В состав Услуги без дополнительной платы входит доступ в Интернет с пропускной способностью 10 Мбит/сек и 1 Public-IP адрес, с подключенными опциями межсетевой экран, с поддержкой перенаправления портов и трансляции сетевых адресов (NAT).

Клиент имеет возможность сделать открытый доступ к созданной им VM для неограниченного круга лиц в сети Интернет.

При необходимости организовать иные, дополнительные сетевые подключения, Клиент оформляет Бланк Заказа на услуги связи из линейки МегаФон.

## **2.2. Дополнительные компоненты Услуги (дополнительные услуги)**

Нижеследующие дополнительные компоненты Услуги заказываются и оплачиваются Клиентом на основании подписанного Сторонами Бланка Заказа. Стоимость дополнительных компонентов устанавливается дополнительно к стоимости Услуги.

### **2.2.1. Программное обеспечение по подписке.**

При подключении Услуги Клиенту за дополнительную плату доступны лицензии программного обеспечения. Программное обеспечение разворачивается через Портал управления по предварительно подготовленным шаблонам.

Условия правообладателей операционных систем и программного обеспечения предусматриваются в Лицензионных соглашениях, которые являются Приложениями к соответствующим Бланкам Заказа на оказание Услуги.

### **2.2.2. Предоставление возможности подключения Услуги к сети Интернет.**

Возможность подключения Услуги к сети Интернет предоставляется на следующих условиях:

- Резервированное подключение к сети Интернет,
- Пропускная способность от 10 Мбит/с до 1 Гбит/с (в зависимости от Тарифного плана)

### **2.2.3. Публичные IP-адреса**

В состав Услуги без дополнительной платы входит 1 IP адрес для подключения к сети Интернет. Каждый последующий IP адрес оплачивается дополнительно. Клиент может управлять выделенными IP-адресами через Портал управления.

## **3. Характеристики Услуги Виртуальный Сервер (VPS)**

### **3.1. Базовые компоненты Услуги**

Стоимость базовых компонент входит в стоимость Услуги.

#### **3.1.1. Ресурсы Виртуальной машины**

Заказ и управление Виртуальными серверами осуществляется непосредственно из Личного Кабинета. В рамках одного заказа создается одна виртуальная машина.

Виртуальные вычислительные ресурсы (процессоры, память, диски), входящие в состав Виртуального сервера, могут быть выделены на одном из Сегментов Облачной Платформы.

VM определяется следующими характеристиками:

- Название;
- Объем ресурсов vCPU и vRAM;
- Один или несколько vSSD разного объема и типов производительности;
- Один или два виртуальных сетевых адаптера.

- Операционная система;
- Шаблон (образ стандартной VM);

Выбор Сегмента Облачной Платформы осуществляется МегаФон исходя из указанного при оформлении Бланка Заказа варианта реализации Услуги, тип и максимальный объем ресурсов определяется описанием Тарифного плана в Личном кабинете.

VM имеет следующие технические характеристики:

Сервис	Ресурсы	Характеристики и метрики на 1 VM	Допустимые значения
Вычисления	vCPU и vRAM	Host CPU Ready time	<7%
		Минимальное кол-во vCPU	1 шт.
		Минимальное кол-во vRAM	2 ГБ.
		Максимальное кол-во vCPU	до 16* шт.
		Максимальное кол-во vRAM	до 64* ГБ
Хранилища данных	vSSD (см. Таблицу 2 ниже)	Допустимый объем одного диска на виртуальный сервер	2000** ГБ
Сетевые сервисы	Пропускная способность внутри изолированной частной сети	Сетевая задержка в пределах сети передачи данных	<10 мс
		Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных	<1%

\* при использовании ресурсов, больше рекомендуемых для VM, рекомендуется сменить тариф по согласованию с менеджером Технической Поддержки МегаФон.

\*\* - для больших размеров нужно дополнительное согласование с менеджером Технической Поддержки МегаФон.

Ресурсы могут быть переопределены динамически, однако изменение этих характеристик требует размещение заказа на изменение конфигурации Виртуального сервера (VM).

В рамках Облачной Платформы Клиенту в зависимости от Тарифного плана, на который оформляется БЗ, предоставляется возможность выбрать тип Виртуальных дисков vSSD, в зависимости от выбранной политики, диски имеют различную производительность (Таблица 1 настоящего документа).

Таблица 2. Тип Виртуальных дисков

Политика	Минимум IOPS/ТВ чтение	Минимум IOPS/ТВ запись	Максимум IOPS/ВМ чтение	Максимум IOPS/ВМ запись	Задержка мсек
<b>Gold</b>	100	100	3000	1000	30
<b>Gold+</b>	500	500	12000	6000	30
<b>Platinum</b>	3000	2000	30000	8000	10
<b>Platinum+</b>	10000	7000	45000	30000	10

Параметры, приведенные в таблице, достигаются при использовании блока чтения/записи 8 KiB.

Параметр MAX IOPS определяет максимальное достижимое значение IOPS на одну ВМ

Параметр MAX IOPS достигается в лабораторных условиях без конкуренции со стороны других высоконагруженных приложений

### 3.1.2. Операционные системы.

При подключении Услуги Клиенту за дополнительную плату доступны лицензии операционных систем: Windows Server, свободно распространяемые Ubuntu, Debian, CentOS STEAM, AlmaLinux, Rocky Linux, Oracle Linux.

При заказе Виртуального сервера клиент должен выбрать один из доступных для тарифного плана шаблонов операционной системы для создания виртуальной машины.

Все Программное обеспечение предоставляется «как есть» и обладает только теми гарантиями, выраженными явно или подразумеваемыми, если таковые имеют место, которые предоставляются третьей стороной, являющейся лицензиаром такого Программного обеспечения.

МегаФон предоставляет только те операционные системы и/или программное обеспечение, которые указаны в Бланке Заказа.

### 3.1.3. Сетевые подключения.

Виртуальный сервер можно использовать с подключением к Интернет и/или к внутренней изолированной частной сети (приватный сегмент для коммуникации нескольких ВМ одного клиента). Для каждого из двух базовых вариантов подключения на виртуальной машине создается соответствующий виртуальный интерфейс, если выбран на этапе заказа.

В тариф ежемесячно включено 32 ТБ трафика Интернет на скорости 1 Гбит/с. Далее VPS работает на скорости 100 Мбит/сек без ограничений по трафику. Или вы можете докупать пакеты трафика на максимальной скорости по цене, указанной в тарифном плане.

В состав каждого Виртуального сервера без дополнительной платы входит 1 публичный (Public) IPv4 адрес для подключения к сети Интернет. Каждый последующий IP адрес оплачивается дополнительно. Клиент может управлять выделенными IP-адресами через Портал управления.

Внутренняя изолированная частная сеть - приватный сегмент для коммуникации нескольких ВМ одного клиента (пользовательский VLAN).

При необходимости организовать иные, дополнительные сетевые подключения, Клиент оформляет Бланк Заказа на услуги связи из линейки МегаФон.

МегаФон не ограничивает доступ на публичные IPv4-адреса, выделенные Клиенту. По умолчанию доступ созданной VM организован с базовой политикой операционной системы и может быть открыт для неограниченного круга лиц в сети Интернет. Для ограничения передачи данных Клиент должен самостоятельно настроить соответствующие правила фильтрации на внешнем и внутреннем интерфейсах в операционной системе соответствующей виртуальной машины.

Клиент обязан разработать правила сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения защиты и соблюдать их. Клиент несет полную ответственность за свою политику сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения безопасности.

### **3.2. Дополнительные компоненты Услуги (дополнительные услуги)**

Нижеследующие дополнительные компоненты Услуги заказываются и оплачиваются Клиентом на основании подписанного Сторонами Бланка Заказа. Стоимость дополнительных компонентов устанавливается дополнительно к стоимости Услуги.

#### **3.2.1. Программное обеспечение по подписке.**

При подключении Услуги Клиенту за дополнительную плату доступны лицензии программного обеспечения. Например, отечественные операционные систем Astra Linux, Альт, РедОС и Роса. Программное обеспечение разворачивается на основании выбора ПО в соответствующем заказе в Личном Кабинете по предварительно подготовленным шаблонам.

Условия правообладателей операционных систем и программного обеспечения предусматриваются в Лицензионных соглашениях, которые являются Приложениями к соответствующим Бланкам Заказа на оказание Услуги.

## **4. Параметры качества Услуги**

### **4.1. Обеспечение безопасности**

2.1.1 В составе Услуги для обеспечения безопасности используются следующие технологии и программно-аппаратные комплексы:

- Межсетевые экраны;
- Защиты от несанкционированного доступа к оборудованию (пропускная система, круглосуточного видеонаблюдения, круглосуточной охраны).

### **4.2. Сертификаты соответствия**

4.2.1. МегаФон гарантирует, что Облачная Платформа Услуги соответствует требованиям регуляторов и международным стандартам, подтверждаемые следующими сертификатами и аттестатами:

- Аттестат соответствия требованиям по безопасности, предъявляемые к информационным системам персональных данных (УЗ-1);
- Сертификат соответствия международным стандартам по информационной безопасности ISO 27001, 27017, 27018.

### 4.3. Сохранность данных и отказоустойчивость

4.3.1. Средства защиты информации (СЗИ), используемые для обеспечения безопасности Облачной Платформы Услуги находятся под управлением МегаФон, согласно требованиям регулирующих органов и не могут быть использованы в интересах конкретного Клиента.

4.3.2. СЗИ на Облачной Платформе Услуги реализуются на следующих уровнях:

- Физическая безопасность;
- Безопасность оборудования;
- Сетевая безопасность;
- Безопасность платформы виртуализации;
- Безопасность на уровне рабочих мест администраторов.

4.3.3. Проводится непрерывный мониторинг и реагирование на инциденты информационной безопасности с помощью специалистов Центра мониторинга событий информационной безопасности (SOC).

4.3.4. Сохранность данных и отказоустойчивость в рамках Облачной Платформы МегаФон достигается с использованием следующих решений:

- Отказоустойчивые инфраструктурные решения с дублированием компонентов,
- Автоматический перенос VM при возникновении аварийной ситуации.

## 5. Техническая Поддержка

Для регистрации Обращений по вопросам работы Услуги или для получения технической консультации Клиент может обратиться в Техническую Поддержку МегаФон.

Порядок оказания технической поддержки Сервиса изложен в документе Соглашение об уровне обслуживания Сервиса «Виртуальные мощности».

МегаФон будет предпринимать для разрешения Инцидентов все разумные усилия.

МегаФон не принимает участия в дизайне, разработке, изготовлении или поддержке веб-сайтов Клиента. МегаФон в рамках дополнительной услуги Professional Services может оказывать услуги по администрированию и управлению любых информационных систем Клиента, а также любых Программных Приложений, которые Клиент устанавливает на своих VM.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВИСА «ВИРТУАЛЬНЫЕ МОЩНОСТИ»

Настоящее соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни доступности Сервисов «Виртуальный ЦОД (ВЦОД)» и «Виртуальный сервер (VPS)» (далее Сервис), применимые к Сервису. Неоказание гарантируемого Уровня доступности Сервиса дает право Клиенту на перерасчет Платежей в оплату Сервиса и/или другие компенсации в порядке, описанном в настоящем Соглашении.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

<b>VM</b>	Виртуальные машины, создаваемые Клиентом на ресурсах, предоставляемых в рамках услуги.
<b>vCPU</b>	Отдельные логические процессоры VM.
<b>vRAM</b>	Оперативная память VM.
<b>БЗ</b>	Бланк Заказа, содержащий всю необходимую информацию о предоставляемой Услуге, и включающий в себя: а) конфигурацию оказываемой Услуги (в том числе перечисление базовых и дополнительных компонентов Услуги); б) стоимость Услуги; в) первоначальный период оказания Услуги.
<b>Вмешательство третьей стороны</b>	Означает вмешательство любого лица, не уполномоченного МегаФоном.
<b>Отчетный период</b>	Период оказания Услуги, который начинается в первый день месяца (или в день активации Услуги в первый месяц использования Сервиса) и завершается в последний день месяца (или в день прекращения действия БЗ последнего месяца оказания Услуги).
<b>Доступность Услуги</b>	Выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Услуги в течение Отчетного периода, в часах, к общему количеству часов в Отчетном периоде.
<b>Недоступность Услуги</b>	Невозможность использовать Услугу.
<b>Деградация</b>	Частичная недоступность Услуги или снижение производительности виртуальных ресурсов Услуги по независящим от Клиента причинам
<b>Плановые работы</b>	Означает техобслуживание Облачной Платформы, запланированное МегаФоном.

<b>Неотложные ремонтные работы</b>	Работы на Облачной Платформе Услуги с целью устранения вероятности возникновения аварии при существенном ухудшении параметров качества или отклонения от режима работы оборудования.
<b>Система Регистрации Запросов (СРЗ)</b>	Информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки запросов.
<b>Техническая поддержка (ТП)</b>	Персонал МегаФон, выполняющий прием и регистрацию Обращений, координацию исполнения Запросов, получение обратной связи от Клиента по выполненным Обращениям.
<b>Запрос</b>	Зарегистрированное в СРЗ Обращение Клиента одного из следующих типов: <ul style="list-style-type: none"><li>• Запрос на устранение неисправности</li><li>• Запрос на сервисное обслуживание</li><li>• Запрос на получение технической консультации</li><li>• Запрос на получение отчета по устранению неисправности</li><li>• Запрос на консультацию и претензии по оплате услуг, счетам и актам</li><li>• Запрос на изменение параметров услуги</li></ul>
<b>Неисправность</b>	Ситуация, при которой происходит снижение качества, частичное или полное прекращение предоставления Услуги.
<b>Реакция на Неисправность</b>	Начало диагностики по решению проблемы в рамках составленного Обращения.
<b>Приоритет</b>	Степень срочности выполнения Запроса.
<b>Установленные платежи</b>	Ежемесячные Платежи за Сервисы Виртуальный ЦОД и/или Виртуальный сервер (VPS) за исключением платежей за любые Дополнительные Услуги МегаФон Облако (например, Программные услуги, персонально ориентированные на Клиента услуги, VPN и Интернет-подключения, и т.п.).

## 2. КОНТАКТЫ СТОРОН

МегаФон и Клиент несут ответственность за поддержание контактной информации уполномоченных лиц в актуальном состоянии.

Для обеспечения безопасности сотрудники ТП МегаФон ведут коммуникацию только с уполномоченными представителями Клиента, информация о которых содержится в Личном кабинете в разделе Пользователи по данному клиенту

**Техническая поддержка (ТП) МегаФон** отвечает за исполнение Запросов следующих типов:

- Устранение неисправности;
- Сервисное обслуживание;
- Получение технической консультации по услугам;
- Подготовка отчета по устранению неисправности;

- Консультации по изменению параметров услуги
- Консультации и претензии по качеству оказываемой услуги

### 3. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ

#### 3.1. Регистрация Запросов

Коммуникации между Клиентом и МегаФон осуществляются путем обращения уполномоченного представителя Клиента в ТП МегаФон с дальнейшей маршрутизацией уполномоченному представителю МегаФон в соответствии с тематикой Запроса.

Вопросы подлежат регистрации и исполнению, а документы рассмотрению только в случае успешного прохождения представителями Клиента следующей процедуры идентификации:

- При обращении через интерфейс Личного Кабинета (левое меню раздел Поддержка – подменю Запросы) от Клиента и/или Пользователей;
- В случае недоступности Личного Кабинета необходимо обращаться по электронной почте на адрес [CloudSME@megafon.ru](mailto:CloudSME@megafon.ru). К исполнению принимаются только вопросы, поданные с адресов Клиента и/или Пользователей, указанных в Личном кабинете;

МегаФон не регистрирует или имеет право не регистрировать Обращение в случаях:

- Если контактное лицо Клиента не входит в список Пользователей;
- Если на аналогичный вопрос уже заведено Обращение от Пользователей этого Клиента.

В случае обращения неуполномоченного представителя Клиента с Запросом, ТП МегаФон оставляет за собой право связаться с уполномоченным представителем Клиента и при подтверждении им, зарегистрировать Запрос.

При регистрации Запросу присваивается уникальный номер. Клиент получает уведомление по электронной почте о регистрации Запроса с его номером. При невозможности направления подтверждения о регистрации обращения на устранение Неисправности по электронной почте, подтверждение передается представителю Клиента по телефону.

После регистрации Запрос будет передан в работу ТП МегаФон и обработан в срок, предусмотренный Таблицей 2 настоящего Соглашения.

#### 3.2. Содержание Запроса

Запрос в обязательном порядке должен быть оформлен по Форме и содержать информацию, изложенную в Таблице 1 настоящего Соглашения.

**Таблица 1. Форма Запроса в ТП МегаФон**

Наименование организации*
Наименование услуги\доп. Услуги*
Идентификатор услуги (ID, отражен в таблице заказанных услуг в ЛК) *
Описание проблемы
Первичная диагностика проблемы / скриншот/ иное подтверждение наличия проблемы
Контактное лицо для связи

\*указывается при обращении на электронную почту для идентификации

### 3.3. Обработка Запросов

После регистрации Запроса МегаФон приступает к диагностированию причины Неисправности. По факту диагностирования причины Неисправности МегаФон незамедлительно уведомляет Клиента посредством уведомления в Личном кабинете с копией уведомления на электронную почту.

Запросы подразделяются на пять приоритетов по степени срочности их устранения, согласно Таблице 2:

**Таблица 2. Определение приоритетов и сроки решения**

Приоритет	Описание	Обработка	Время реакции на Запрос	Максимальное время решения
1	Неисправность, приведшая к полной недоступности Услуги. <i>(Все VM в пуле Клиента недоступны в связи с проблемами на Облачной платформе и/или Дата Центре МегаФон)</i>	24x7	15 минут	120* минут
2	Неисправность, приведшая к частичной недоступности Услуги или деградации Услуги, а также существенного ограничения доступного функционала Облачной платформы. <i>(Недоступность части VM или нарушение технологических параметров качества более чем в 2 раза от заявленных (см. Таблица 4))</i>	24x7	15 минут	240* минут
3	Неисправность, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуги Клиентом. <i>(Отсутствие доступа к Панели управления VM более 2 часов или нарушение технологических параметров качества менее чем в 2 раза от заявленных (см. Таблица 4))</i>	24x7	15 минут	480* минут
4	Запрос на предоставление информации. <i>(Логи, статистика работы VM, консультирование по настройкам и т.д.)</i>	В рабочие часы (8x5)	60 минут	48 часов
5	Запрос на изменение - мелкие работы на самой платформе. <i>(Изменение конфигурации, корректировка настроек и т.д.)</i>	В рабочие часы (8x5)	60 минут	24 часа

\* Без учета времени, необходимого Клиенту для проведения диагностики и работ в его зоне ответственности.

При ликвидации Неисправности и восстановлении сервиса ТП МегаФон запрашивает у Клиента подтверждение об устранении Неисправности. При получении подтверждения об устранении соответствующее Запрос закрывается. В случае, если подтверждение, либо несогласие Клиента не получено в течение 72 часов после информирования ТП МегаФон, обращение закрывается автоматически, при этом временем ликвидации Неисправности считается время, указанное ТП МегаФон в Запросе на подтверждение.

## 4. ЭСКАЛАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

### 4.1. Причины для эскалации

Эскалация производится Клиентом в адрес ответственного лица МегаФон при возникновении следующих ситуаций:

- Превышение нормативный сроков устранения Неисправности, изложенных в Таблице 2 настоящего Соглашения;
- Необходимость привлечения к решению проблемы дополнительных ресурсов, в том числе других структурных подразделений МегаФон;
- Необходимость повышения приоритета;
- Необходимость дополнительного информирования руководства МегаФон.

### 4.2. Эскалация на стороне МегаФон

В случае нарушения сроков решения Запросов, указанных в Таблице 2, эскалация осуществляется путем обращения на электронный адрес [CloudSME@megafon.ru](mailto:CloudSME@megafon.ru) с указанием номера Запроса.

### 4.3. Эскалация на стороне клиента

При необходимости привлечения Клиента к исполнению Запроса, ТП МегаФон информирует Клиента о необходимости совместных действий, а именно:

- Если проблема не разрешена на уровне Клиента;
- Если необходимо дополнительно информировать руководство Клиента.

При эскалации уполномоченный представитель Клиента в течение 1 часа обязан подтвердить получение информации по Запросу.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

Гарантируемая Доступности Услуги, предоставляемой на Облачной Платформе МегаФона, составляет 99,982% за Отчетный период и рассчитывается по формуле:

Доступность Услуги

$$= \frac{\text{Продолжительность Отчетного периода (час)} - \text{Суммарная продолжительность перерывов в работе Услуги (час)}}{\text{Продолжительность Отчетного периода (час)}} * 100\%$$

Доступность Услуги включает непрерывную работу подсистем серверов, дисковых пространств, внутреннего и внешнего сетевого оборудования, а также средств распределения нагрузки и защиты.

МегаФон предусматривает временный интервал в календарный месяц продолжительностью не более 120 минут для проведения плановых и неотложных ремонтных работ на Облачной Платформе.

Если фактическая Доступность Услуги меньше, чем гарантируемая Доступности Услуги, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей. Возмещение будет рассчитываться как 1% от

Установленных платежей за каждый полный час простоя, максимально до 80% Установленных платежей.

Пример: простой продолжительностью 2 часа (равно или более 8 минут, включенных в гарантируемый Уровень доступности Услуги в 99,982%) дает право на предоставление компенсации 2% от Установленных платежей за Базовые компоненты Услуги.

## 6. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

МегаФон или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование подсистем Виртуализации, Инфраструктуры, программно-аппаратного комплекса, ЦОД, на базе которых оказывается Услуга. Эти работы должны определяться как плановые ремонтные работы и могут вызвать временную деградацию или приостановку оказания сервиса, которые не рассматриваются как Перерывы в работе Услуги.

**Таблица 3. Порядок проведения плановых и неотложных ремонтных работ**

Вид работ	Период проведения работ	Информирование Клиента	Допустимое время простоя
Плановые работы	В часы наименьшей нагрузки*	МегаФон обязан уведомить Клиента о проведении плановых работ не менее чем за 3 (три) рабочих дня до планируемой даты их проведения.	Не более 120 минут в календарный месяц**
Неотложные ремонтные работы	Проводятся, когда отмечаются Прерывания в работе	МегаФон обязан уведомить Клиента о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 2 (два) часа до начала указанных работ.	

\*по времени часового пояса размещения оборудования

\*\*не учитываются при расчете Уровня недоступности Услуги

## 7. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

**Таблица 4. Параметры качества компонентов услуги**

Сервис	Ресурсы	Характеристики и метрики на 1 VM	Допустимые значения*
Вычисления	vCPU	Host CPU Ready time	<7%
		Минимальное кол-во vCPU	1 шт.
		Рекомендуемое кол-во vCPU	2-48 шт.
		Максимальное кол-во vCPU	64** шт.
		Рекомендуемый объем vRAM	до 384 ГБ
Хранилища данных	SSD	Допустимый объем одного vSSD на виртуальный сервер	12288*** ГБ
		Среднее время доступа к SSD на VM	<20 мс
Сетевые сервисы		Сетевая задержка в пределах сети передачи данных	<10 мс

Сервис	Ресурсы	Характеристики и метрики на 1 VM	Допустимые значения*
	Пропускная способность внутри и между ДЦ	Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных	<1%
	Виртуальный шлюз	Сетевая задержка в пределах сети передачи данных	<5%
		Пропускная способность	<1%

\* Если иные количественные характеристики минимальных и максимальных конфигураций не предусмотрены

\*\* - при использовании ресурсов, больше рекомендуемых для VM, рекомендуется сменить тариф по согласованию с ТП.

\*\*\*- для больших размеров нужно дополнительное согласование с ТП.

**Таблица 5. Параметры виртуальных дисков vSSD**

Политика	Минимум IOPS/TB чтение	Минимум IOPS/TB запись	Максимум IOPS/VM чтение	Максимум IOPS/VM запись	Задержка мсек
<b>Gold</b>	100	100	3000	1000	30
<b>Gold+</b>	500	500	12000	6000	30
<b>Platinum</b>	3000	2000	30000	8000	10
<b>Platinum+</b>	10000	7000	45000	30000	10

- Параметры, приведенные в таблице, достигаются при использовании блока чтения/записи 8 KiB.
- Параметр MAX IOPS определяет максимальное достижимое значение IOPS на одну VM
- Параметр MAX IOPS достигается в лабораторных условиях без конкуренции со стороны других высоконагруженных приложений

МегаФон освобождается от ответственности в случае, если конфигурация Услуги, выбранная Клиентом, не является достаточной для удовлетворения его потребностей и приводит к сверхнагрузки (свыше 90%) ресурсов Клиента.

## 8. ПЕРЕРАСЧЕТ

В случае нарушения гарантируемого Уровня доступности Услуги Клиент имеет право на перерасчет в соответствии с данным Соглашением, для этого Клиенту необходимо:

- при возникновении неисправности зарегистрировать обращение через ТП МегаФон;
- разместить соответствующий Запрос в Личном кабинете в течение тридцати (30) календарных дней с момента окончания месяца, в котором произошло нарушение, описанное в настоящем Соглашении;
- включить в Запрос: описание проблемы с указанием номера зарегистрированного(-ых) Запроса(-ов), даты, часа начала и окончания каждой Неисправности, а также идентификационный номер (VM id) пострадавшей VM;
- включить в электронное письмо лог-файлы для документального подтверждения Неисправностей. Эти лог-файлы должны охватывать всю продолжительность

Неисправностей. Журналы с конфиденциальными или секретными данными можно отобразить таким образом, чтобы скрыть информацию, которую нельзя разглашать.

МегаФон рассмотрит запрос на подтверждение того, что гарантируемый Уровень доступности Услуги не был достигнут. Если ситуация не вызывает споров, МегаФон произведет перерасчет в течение 30 дней.

## **9. УСЛОВИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ УСЛОВИЙ СОГЛАШЕНИЯ**

К настоящему Соглашению и правоустанавливающим документам Клиента применяются следующие условия и исключения:

Все Уровни доступности измеряются ежемесячно.

Неспособность МегаФона обеспечить гарантируемый Уровень доступности не освобождает Клиента от необходимости осуществления Платежей за Услугу.

Средства правовой защиты, описанные в настоящем Соглашении, являются исключительными и единственными средствами правовой защиты Клиента в случае не оказания МегаФоном Услуг в рамках Соглашения.

Периодические плановые, Срочные работы по обслуживанию Облачной Платформы, которые МегаФон проводит надлежащим, добросовестным образом в соответствии с принятой практикой, не могут рассматриваться как неспособность МегаФона предоставить Услугу в соответствии с настоящим Соглашением или как его нарушение.

МегаФон не будет включать запланированные им или Клиентом плановые работы в расчет периода времени непрерывной работы.

Положения настоящего Соглашения применяются исключительно к несоблюдению со стороны МегаФона установленного порядка оказания Услуги.

Целевые показатели Уровня доступности Услуги в рамках Соглашения не будут применяться в случае их недостижения МегаФоном по вине издателей программного обеспечения, производителей, сторонних поставщиков или иных третьих сторон помимо аффилированных лиц МегаФона. В последнем случае МегаФон обеспечит наличие исправлений или обходных решений в кратчайшее время.

Суммы перерасчета не суммируются в рамках одной Неисправности, но применяются к Уровню доступности Услуги.

Общая сумма возмещения за необеспечение требуемого Уровня доступности Услуги в каком-либо месяце не может превышать 80% от Установленных платежей по данной Услуге за определенный месяц.

Общая сумма возмещения за необеспечение требуемого Уровня доступности Услуги в течение какого-либо календарного года не может превышать сумму Установленных платежей за три месяца.

В случае возникновения споров в отношении нарушений Уровня доступности Услуги, данные, указанные МегаФон, будут иметь преимущественную силу.

МегаФон оставляет за собой право изменять методологию и инструменты измерения и отчетности при расчете показателей Уровня доступности Услуги.

Клиент обязуется не проводить работы по устранению нарушений в работе систем (в случае работ с аппаратным комплексом или оборудованием МегаФон) своими силами или силами третьей стороны без согласования с МегаФоном.

Несмотря на положения настоящего Соглашения об обратном, ни при каких обстоятельствах Клиент не может воспользоваться средствами правовой защиты при неказании надлежащего Уровня доступности Услуги, если такое нарушение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, плановыми техническими работами, Вмешательством третьей стороны или воздействием окружающей среды, либо действием или бездействием Клиента, а также уполномоченного Клиентом пользователя Услуг, также как и недоступностью Клиента во время Неисправности.

Положения настоящего Соглашения прекращают свое действие со дня фактического прекращения оказания Услуги.