

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: VSCALE

Версия от 17 мая 2021 г.,
вступает в силу с 01 июня 2021 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения Vscale («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Виртуальная машина - виртуализированный сервер, созданный на технической площадке Исполнителя и предоставляющий вычислительные ресурсы Заказчику.

Резервное копирование (Бэкап) - процесс создания копии данных на носителе, предназначенном для восстановления данных в оригинальном или новом месте их расположения в случае их повреждения или разрушения.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги, указанные в Соглашении (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. В рамках Услуги можно заказать:

- организацию Виртуальной машины и предоставлению её ресурсов в распоряжение Заказчика (далее - «**Организация Виртуальной машины**»);
- резервное копирование данных Виртуальной машины (далее - «**Резервное копирование данных**»).

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика.

2.2. При заказе Услуги Заказчик выбирает:

2.2.1. Организацию Виртуальной машины:

- конфигурацию Виртуальной машины;
- операционную систему (ОС), из числа имеющихся в наличии;
- тарифный план;
- географическое расположение сервера (Санкт-Петербург или Москва);

TERMS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: VSCALE

Rev. dated May 17, 2021,
effective from June 1, 2021.

These terms of use of individual services ("Terms") shall be an integral part of the Vscale User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Terms) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

Virtual Machine means a virtualized server created on the Contractor's Service Platform and providing computing resources to the Customer.

Backup means the process of creating a copy of data on a medium designed to restore data to its original or new location in the event of damage or destruction.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with services indicated in the Agreement ("Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

1.2. It is possible to order as part of the Service:

- organizing the Virtual Machine and making its resources available to the Customer ("**Virtual Machine Organizing**");
- the Virtual Machine's data backup ("**Data backup**").

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

2.1. The Service shall be selected and ordered by the Customer in the Customer Account Control Panel.

2.2. When ordering the Service, the Customer shall choose

2.2.1. Virtual Machine organizing;

- Virtual Machine configuration;
- operation system (OS) available;
- service plan;
- geolocation of the server (St. Petersburg or Moscow);

- дополнительно: способ доступа, внутреннее название Виртуальной машины.
 - miscellaneous: access method, internal name of the Virtual Machine.
- 2.2.2. Резервное копирование данных:
- 2.2.2. Data backup:
- Виртуальную машину, по которой будет создана резервная копия.
 - Virtual Machine that shall be backed up.
- 2.3. Оказание Услуги начинается с момента ее Заказа при наличии достаточного количества денежных средств на Балансе услуги.
- 2.3. The Service provision shall start from the moment of its Order and if there is a sufficient amount of funds on the Balance of the service.
- 2.4. Изменение конфигурации Виртуальной машины, тарифного плана осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления.
- 2.4. The Virtual Machine configuration, service plan shall be changed independently by the Customer through the Control Panel.
- 2.5. Смена тарифного плана в сторону его уменьшения технически невозможна. Переход на другой тарифный план в сторону его увеличения происходит одновременно с момента его изменения, стоимость Услуги за час, в котором произошло изменение, рассчитывается исходя из нового тарифного плана.
- 2.5. It is technically impossible to change the service plan towards its reduction. The transfer to another service plan towards its increase shall be performed at the same time from the moment of its change, and the cost of the Service per hour in which the change has occurred shall be calculated based on the new service plan.
- 2.6. Изменение географического расположения осуществляется по запросу Заказчика через Тикет-систему.
- 2.6. The geolocation shall be changed at the Customer's request through the Ticket System.
- 2.7. Выбранная операционная система изменению не подлежит.
- 2.7. The chosen operation system cannot be changed.
- 2.8. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию/удаление Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.8. The Customer shall independently operate/delete Virtual Machines by means of remote access to it via public communication networks or Control Panel, independently install and configure the necessary software on the Virtual Machines.
- 2.9. Заказчик также может управлять Виртуальными машинами с помощью API, документация которого доступна по данной ссылке <https://developers.vscale.io/documentation/api/v1/>.
- 2.9. The Customer can also operate Virtual Machines using API, the documentation of which is available on <https://developers.vscale.io/documentation/api/v1/>.
- 2.10. В целях реализации мер направленных на предотвращение инцидентов в области информационно-сетевой безопасности, а также противодействия различного рода сетевым атакам, в том числе и распределенным атакам отказа от обслуживания (DDoS) для публичных IP-адресов Исполнитель **вправе в любой момент без предварительного уведомления Заказчика** ввести ограничения, в том числе заблокировать порты или ограничить доступ к IP адресу, ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить
- 2.10. To implement measures aimed at preventing incidents in the field of information and network security, and to fight against various types of network attacks, including distributed denial of service attacks (DDoS) to public IP addresses, the Contractor shall have the right to set limits, including blocking ports or restricting access to an IP address, limiting the bandwidth of services that can be used for UDP amplification attacks, or limiting the use of these services **at any time without prior notice to the Customer.**

возможность использования данных сервисов.

- | | |
|--|---|
| <p>2.11. Максимальная полоса пропускания для каждой Виртуальной машины может составлять до 1000 Мбит/с, в зависимости от утилизации сети.</p> <p>2.12. Ограничения на объем потребляемого трафика не применяются, однако Исполнитель в случае обнаружения действий, представляющие собой потенциально вредоносную активность, оставляет за собой право на блокировку виртуальной машины и/или установку ограничений на потребляемый объем трафика в месяц. Лимиты могут быть установлены в зависимости от используемого тарифного плана от 5Тб до 20Тб в месяц для пользовательского аккаунта.</p> | <p>2.11. The maximum bandwidth for each Virtual Machine can be up to 1000 Mbps, depending on the network utilization.</p> <p>2.12. Limits on consumed traffic shall not apply. However, if actions that constitute potentially malicious activity are found out, the Contractor shall reserve the right to block the Virtual Machine and/or to set limits on consumed traffic per month. Limits can be set depending on the used service plan, from 5TB to 20TB per month per one User Account.</p> |
|--|---|

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3. SERVICE PAYMENT

- | | |
|---|--|
| <p>3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.</p> <p>3.2. Стоимость Услуги устанавливается за один час и определяется исходя из выбранного Заказчиком тарифного плана. Списание с Баланса Заказчика осуществляется один раз в час. Оказание Услуги свыше 672 часов (UTC) (28 суток) в течение календарного месяца не тарифицируется.</p> <p>3.3. Заказчик оплачивает Услугу в независимости от состояния Виртуальной машины (включен/выключен).</p> <p>3.4. Удаление Виртуальной машины и окончание её тарификации происходит со следующего часа после часа, в котором она была удалена Заказчиком.</p> <p>3.5. Услуга с выбранным тарифным планом продлевается автоматически при наличии денежных средств на Балансе Заказчика.</p> <p>3.6. Если в случае технических неполадок списание стоимости оказанной Услуги не было осуществлено с Баланса Заказчика, Исполнитель вправе списать неоплаченный период в момент следующей оплаты Услуги.</p> | <p>3.1. Unless otherwise provided by these Terms, the Service shall be paid in the manner, terms and form established by the Agreement.</p> <p>3.2. The cost of the Service shall be set for one hour and shall be determined as per the service plan chosen by the Customer. The debiting from the Customer's Balance shall occur once an hour. The provision of the Service over 672 hours (UTC) (28 days) within a calendar month shall be free of charge.</p> <p>3.3. The Customer shall pay for the Service regardless of the state of the Virtual Machine (on/off).</p> <p>3.4. The Virtual Machine shall be deleted, and its rate-setting shall end on the next hour after the hour in which it is deleted by the Customer.</p> <p>3.5. The service with the selected service plan shall be renewed automatically if there are funds on the Customer's Balance.</p> <p>3.6. If the cost of the provided Service was not debited from the Customer's Balance in the event of technical malfunctions, the Contractor shall have the right to debit funds for the unpaid period at the time of the next payment for the Service.</p> |
|---|--|

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

- | | |
|---|---|
| <p>4.1. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказанную Услугу, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику</p> | <p>4.1. Upon reaching the zero Balance or Balance insufficient for the next debiting for the provided Service, access to the Service shall be automatically terminated. The Contractor shall send the Customer a notification about the termination of the Service by e-mail.</p> |
|---|---|

уведомление об отключении Услуги по электронной почте.

- | | |
|--|--|
| <p>4.2. Тарификация Услуги продолжается в течении всего времени с момента её приостановления.</p> <p>4.3. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказанную Услугу, в течение 168 часов, Исполнитель вправе удалить все Виртуальные машины. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.</p> <p>4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика услуги до истечения 168 часов с момента приостановки оказания Услуги. При пополнении Баланса Заказчика в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса Заказчика.</p> <p>4.5. Заказчик может отказаться от Услуги путем удаления всех Виртуальных машин и Резервного копирования данных в Панели управления.</p> | <p>4.2. The rate setting of the Service shall continue throughout the entire time from the moment of its suspension.</p> <p>4.3. If the Customer's Balance is insufficient for the next debiting for the provided Service within 168 hours, the Contractor shall have the right to delete all Virtual Machines. The indicated period may be extended by agreement of the Parties.</p> <p>4.4. The Customer may continue to use the Service if the Customer's Balance of the Service is replenished before the expiration of 168 hours from the moment of suspension of the Service. If the Customer's Balance is replenished within the specified period and if there is a debt in payment for the Services, the debt shall be debited at the time of replenishment of the Customer's Balance.</p> <p>4.5. The Customer may refuse from the Service by deleting all Virtual Machines and Data backup in the Control Panel.</p> |
|--|--|

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

5. INFORMATION SECURITY REQUIREMENTS

- | | |
|--|--|
| <p>5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Заказчик должен не допускать на своих Виртуальных машинах следующих ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ с Виртуальной машины отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;▪ программное обеспечение Виртуальной машины использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;▪ с Виртуальной машины исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);▪ с Виртуальной машины исходят пакеты службы доменных имен (DNS) с намеренно искаженными данными;▪ на Виртуальной машине присутствуют вредоносные программы; | <p>5.1. The Customer shall prevent unauthorized access to the software used and not allow the use of own resources or those provided by the Contractor for unauthorized access to other Internet resources. In particular, the Customer shall avoid the following situations on Virtual Machines:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ sending e-mails from the Virtual Machine from addresses that do not belong to the Customer's network (domain);▪ using default passwords for software installed on the Virtual Machine;▪ data packets with an invalid IP source address coming from the Virtual Machine;▪ Domain Name Service (DNS) packets with intentionally distorted data coming from the Virtual Machine;▪ presence of malware on the Virtual Machine; |
|--|--|

- на Виртуальной машине присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.
 - presence and/or functioning on the Virtual Machine of programs specially designed for unauthorized data access.
- 5.2. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными виртуальной машине) IP и MAC-адресами.
- 5.2. The Contractor shall have the right to implement automatic traffic filtering in order to block traffic sending with fake (not assigned to the Virtual Machine) IP and MAC addresses.
- 5.3. Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
- 5.3. The Contractor shall have the right to control the content of the information resources of the Customer or its users, if necessary.
- 5.4. Не допускается использование Услуги с целью организации и ведения деятельности по созданию новых блоков для обеспечения функционирования криптовалютных платформ (майнинг).
- 5.4. It is not allowed to use the Service for creating new blocks to ensure the functioning of cryptocurrency platforms (mining).

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

6. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

6.1. Таблица № 1

6.1. Table No. 1

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

Guaranteed availability (subject to the absence of reasons for the Service unavailability)	24x7x365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
% (percent) of operability per month	99.98 %

Таблица № 2

Table No. 2

Доступность Услуги	Суммарное время недоступности Услуги (даунтайма)	Компенсация со стороны Исполнителя в пользу Заказчика
от 100% до 99,98%	до 8 минут 38 секунд в месяц	Не компенсируется
от 99,98% до 99,8%	от 8 минут 39 секунд до 86 минут	3% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой

Service availability	Total time of Service unavailability (downtime)	Compensation by the Contractor to the Customer
100-99.98%	up to 8 minutes 38 seconds per month	Not subject to compensation
99.98-99.8 %	8.39-86 minutes per month	3% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred

от 99.8% до 99.7%	от 86.5 минут до 129 минут в месяц	6% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	99.8-99.7%	86.5-129 minutes per month	6% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred
от 99.7% до 99.3%	от 129.5 минут до 302 минут в месяц	10% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	99.7-99.3%	129.5-302 minutes per month	10% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred
от 99.3% до 98.8%	от 302.5 минут до 518 минут в месяц	15% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	99.3-98.8%	302.5-518 minutes per month	15% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred
от 98.8% до 96.5%	от 518.5 минут до 25 часов 12 минут в месяц	50% суммы, списанной с за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	98.8-96.5%	518.5 minutes - 25 hours 12 minutes per month	50% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred
от 96.5% до 90%	от 25 часов 13 минут до 72 часов в месяц	90% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	96.5-90%	25 hours 12 minutes - 72 hours	90% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred
Менее 90%	более 72 часов	100% суммы, списанной с Баланса Заказчика за Услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой	Less than 90%	more than 72 hours	100% of the amount debited from the Customer's Balance for Service for the month during which the failure occurred

- 6.2. Недоступность Услуги определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 6.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс услуги в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей № 2. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Средства с Бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс услуги.
- 6.4. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс услуги (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.
- 6.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 6.6. Рабочим временем считается время с 8 до 23 часов по рабочим дням, с 11 до 22 часов в выходные и праздничные дни. Остальное время считается нерабочим.
- 6.7. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 6.8. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 6.9. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 6.2. Service unavailability shall be defined as the time interval between sending the message via the Ticket System to the Contractor's technical support service and the moment of completion of the disaster recovery works performed by the Contractor.
- 6.3. The Compensation is defined as funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance of a service in case of the Service unavailability in accordance with Table No. 2. The transfer shall be made during the first 7 (seven) working days of the month following the month of the Service unavailability, provided that there is a downtime message submitted via the Ticket System and containing the demands for compensation. Funds from the Customer's Bonus Balance can be used only for Service payments. Compensation is performed exclusively as a transfer of funds to the Service Bonus Balance.
- 6.4. When the compensation is calculated, funds previously accrued by the Contractor to the Bonus Balance of the service (as part of promotions or for violation of the terms of use of certain services) and debited by the Contractor from the Bonus Balance of the Customer as a payment for the Service shall not be taken into account.
- 6.5. If the Contractor has its own data on the start of the downtime that point at an earlier downtime start time than when the message is sent through the Ticket System by the Customer, it may use this data. Disagreements about downtime shall be resolved through negotiations between the Parties in the Ticket System.
- 6.6. Working time is periods from 8 to 23 hours on weekdays and periods from 11 to 22 hours on weekends and holidays. The rest time shall be considered non-working.
- 6.7. If there is no message sent through the Ticket System, and there are no Contractor's data about the beginning of the downtime, the Service shall be considered available, and compensation shall not be payable.
- 6.8. Any downtime due to force majeure circumstances and other circumstances not resulting from the Contractor's fault shall not be compensated. Downtime caused by actions (inaction) of the Customer is not subject to compensation.
- 6.9. The Service unavailability and calculation of the compensation shall be performed automatically.

