

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

1. ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА.

1.1. Изложенный ниже текст публичной оферты (далее – «Оферта») является адресованным любому физическому лицу (в том числе индивидуальному предпринимателю) или юридическому лицу официальным публичным предложением ООО «ГЛОС» (далее – «Исполнитель») заключить договор на оказание информационных услуг (далее – «Договор») с любым из них, кто отзовется (далее – «Заказчик»), на нижеизложенных условиях.

1.2. Действующая версия Оферты размещена на WEB-сайте ООО «ГЛОС» по электронному адресу: <https://globalcloudnetwork.ru/oferta/>.

1.3. Оферта вступает в силу с момента ее размещения по указанному адресу и действует до момента ее отзыва Исполнителем.

2. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ.

2.1. Совершение Заказчиком указанных в Оферте действий является подтверждением его согласия заключить Договор в порядке, объеме и на условиях, изложенных в Оферте. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Заказчиком действий, предусмотренных в настоящей Оферте, а именно: оплаты информационных услуг в порядке, предусмотренном разделом 6 Оферты, и означающих полное и безоговорочное принятие Заказчиком всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий или ограничений, включая приложения к ней.

2.2. Исполнитель вправе передать свои права и обязанности по Договору третьим лицам.

2.3. Договор действует до полного исполнения Заказчиком и Исполнителем (далее при совместном упоминании – «Стороны») своих обязательств. Любая из Сторон может в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Договору при условии отправки уведомления контрагенту по адресу места нахождения либо по адресу электронной почты, указанным в разделе 15 Оферты (в отношении Исполнителя) и личном кабинете (в отношении Заказчика), не менее, чем за 20 (двадцать) календарных дней до расторжения.

3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО ДОГОВОРУ.

3.1. Под информационными услугами (далее – «Услуги») понимается:

услуги на базе программно-аппаратного комплекса «Сеть периферийных вычислений» (Global Cloud Network, далее – GCN) - специализированное облако с периферийными узлами (находящимися в местах концентрации конечных пользователей) способными хранить данные, производить вычисления, обрабатывать, видоизменять и управлять информацией в зависимости от запроса пользователя, принадлежащего Исполнителю, указанные в Приложении №1 к настоящему Договору (далее - «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителю.

3.2. Услуги являются результатом осуществления Исполнителем научно-исследовательской деятельности в рамках участия в проекте «Сколково». Объектом коммерциализации Исполнителя является доработка инновационного проекта «Сеть периферийных вычислений». Вознаграждение Исполнителя, оплачиваемое Заказчиком в рамках Договора, является доходом от коммерциализации, полученным в результате возмездного

распоряжения правом Исполнителя на объект коммерциализации

3.3. При подключении услуги доступа к сети периферийных вычислений – Исполнитель предоставляет Заказчику регистрационные данные для авторизации на серверах Сети периферийных вычислений GCN. После авторизации на серверах GCN Заказчик самостоятельно осуществляет размещение необходимых материалов.

3.4. Оказание Услуг начинается с момента их подключения Исполнителем.

3.5. При подключении Услуг с использованием виртуальных ресурсов исполнителя – Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления виртуальными ресурсами, а при подключении Услуги доступа к Объектному хранилищу Исполнителя – набор доступов для работы с Объектным хранилищем.

3.6. Выбор и заказ Услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в личном кабинете. Оказание выбранной Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на лицевом счете Заказчика. Исключением являются Услуги, предоставление которых требует подтверждения Исполнителя.

3.7. Подробное описание Услуг, параметры и характеристики их оказания, порядок оказания технической поддержки указаны в Приложении № 1 к Оферте, которое является ее неотъемлемой частью.

3.8. Исполнитель вправе самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания Услуг, график их работы и способы, методы оказания Услуг. В случае необходимости Исполнитель имеет право привлекать для исполнения обязательств третьих лиц.

4. ПРИОСТАНОВКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

4.1. Исполнитель вправе приостанавливать оказание Услуг в совокупности не более чем на 3,5 часов в месяц для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на оборудовании Исполнителя, о которых Заказчик уведомляется по адресу электронной почты, указанному в личном кабинете Заказчика, не менее чем за 1 (один) рабочий день с указанием продолжительности таких работ.

4.2. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг, а если Услуги уже оказываются, приостановить их оказание в случае нарушения Заказчиком своих обязательств как полностью, так и в части, до момента устранения таких нарушений Заказчиком. При этом Исполнитель обязуется уведомить Заказчика по адресу электронной почты, указанному в личном кабинете Заказчика, о полной или частичной приостановке оказания Услуг с обоснованием причин полного или частичного приостановления оказания Услуг и указанием перечня Услуг, оказание которых полностью или частично приостанавливается. В отсутствие конкретного перечня приостанавливаемых Услуг, считается, что приостановлено оказание всех Услуг полностью.

4.3. По факту утери Заказчиком регистрационных данных, несанкционированного доступа к ним третьих лиц или возможности возникновения такой ситуации Заказчик имеет право направить Исполнителю по адресу электронной почты, указанному в п. 4.1 Приложения № 1, заявку на смену регистрационных данных и/или их блокировку. В этом случае Исполнитель по согласованию с Заказчиком осуществляет блокировку доступа к личному кабинету Заказчика. Срок подобной блокировки согласовывается Сторонами дополнительно с учетом каждой конкретной ситуации. При этом Исполнитель не несет ответственности за вызванную возникшей ситуацией приостановку оказания Услуг, за извещение любых третьих лиц о временной приостановке доступа Заказчика или третьих лиц к данным Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого извещения.

4.4. Исполнитель вправе блокировать доступ к информационным материалам Заказчика в случае обнаружения несоответствия размещаемых информационных материалов законодательству Российской Федерации.

4.5. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг либо ограничить доступ Заказчика по использованию Услуг при невыполнении иных обязательств, предусмотренных настоящей Офертой.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА И ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ.

5.1. Заказчик обязуется оплачивать Услуги в порядке, в сроки и на условиях, предусмотренных Офертой.

5.2. Заказчик обязуется не передавать третьим лицам регистрационные данные (уникальное имя (логин) и пароль), предназначенные для авторизации на сайте по электронному адресу: <https://dashboard.globalcloudnetwork.ru/>, обеспечивать их сохранность и конфиденциальность. В течение срока действия Договора все действия, осуществленные с использованием регистрационных данных Заказчика, считаются осуществленными Заказчиком.

5.3. Заказчик обязан немедленно уведомить Исполнителя по адресу электронной почты, info@globalcloudnetwork.ru о любом случае или попытке несанкционированного использования регистрационных данных, без согласия и ведома Заказчика, и / или о любом нарушении безопасности регистрационных данных или о риске такого нарушения.

5.4. Заказчик обязуется не размещать на серверах GCN информационные материалы, запрещенные законодательством РФ, нарушающие условия Оферты, любые права Исполнителя или любых третьих лиц.

5.5. Заказчик обязуется не осуществлять действий в целях отключения или любого другого вмешательства в функции системы безопасности GCN, а также использования Услуг таким способом, который может прервать или нарушить нормальную функциональность GCN.

5.6. Заказчик обязуется использовать ресурсы, вычислительные мощности и сеть Исполнителя исключительно в соответствии с их функциональным назначением, а также в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации. Запрещается осуществлять посредством сети и сервисов Исполнителя любые действия, направленные на обход технических ограничений доступа к информационным ресурсам, установленных уполномоченными государственными органами, а равно совершать иные действия, нарушающие действующее законодательство Российской Федерации и/или права третьих лиц.

5.6.1. Исполнитель вправе осуществлять мониторинг и контроль активности Заказчика в собственных сетях и сервисах в целях выявления нарушений условий настоящей Оферты. Перечень технических параметров и критериев, на основании которых Исполнитель фиксирует нарушение, не раскрывается Заказчику и не является предметом согласования.

5.6.2. В случае выявления признаков нарушения настоящих условий Исполнитель направляет Заказчику письменное уведомление с требованием устранить выявленные нарушения в срок, не превышающий 24 часа с момента доставки соответствующего уведомления Заказчику.

5.6.3. В случае неисполнения требования Исполнителя о прекращении или устранении нарушений в установленный срок, Исполнитель вправе:

- приостановить оказание услуг в одностороннем порядке вплоть до полного устранения нарушения;
- ограничить доступ Заказчика к использованию сети и сервисов;
- отказаться от исполнения обязательств по настоящей Оферте в одностороннем внесудебном порядке.

5.6.4. Заказчик несет ответственность за нарушение условий настоящего пункта Оферты (п. 5.6.) и обязуется возместить все понесенные Исполнителем убытки, возникшие в связи с нарушением настоящего Договора.

5.7. Заказчик заверяет, что предоставляемые им информационные материалы являются достоверными, соответствуют требованиям законодательства РФ и не нарушают любые права третьих лиц.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

6.1. Стоимость Услуг определяется в рублях РФ в соответствии с тарифами, опубликованными в личном кабинете по электронному адресу: <https://dashboard.globalcloudnetwork.ru/> на момент оплаты. Для пакетов трафика, реализуемых вне сервиса автоконфигурации, окончательная стоимость рассчитывается Исполнителем.

6.2. В соответствии с Федеральным законом «Об инновационном центре «Сколково» от 28.09.2010 № 244-ФЗ, Исполнителю присвоен статус участника проекта. В связи с этим, на основании п. 1 ст. 145.1 НК РФ, деятельность Исполнителя имеет освобождение от обязанностей налогоплательщика НДС.

6.3. Подтверждая свое согласие заключить Договором путем оплаты Услуг, Заказчик заверяет, что ознакомлен и согласен с установленными тарифами, опубликованными в личном кабинете Услуги.

6.4. Исполнитель имеет право изменять тарифы в одностороннем порядке с обязательным извещением Заказчика по адресу электронной почты, указанному в личном кабинете Заказчика, не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до такого изменения.

6.5. Услуги оплачиваются Заказчиком в любой валюте, в том числе с использованием платежных систем, авансом вразмере тарифной стоимости выбранного Заказчиком количества месяцев оказания Услуг на основании самостоятельно сформированного Заказчиком счета в личном кабинете Заказчика. Услуги предоставляются только при условии наличия положительного баланса на лицевом счете Заказчика (отсутствия задолженности по оплате Услуг).

6.6. Зачисление средств на лицевой счет Заказчика производится в рублях РФ после поступления сведений из банка Исполнителя о зачислении суммы произведенной Заказчиком оплаты Услуг на расчетный счет Исполнителя.

6.7. При изменении банковских реквизитов Исполнителя с момента опубликования новых реквизитов на сайте Исполнителя Заказчик самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам, отличным от реквизитов, указанных счете, сформированном Заказчиком в личном кабинете. Объем потребленных Услуг определяется исключительно учетными данными Исполнителя. Основанием для списания средств с лицевого счета Заказчика за оказанные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Исполнителем для учета объема оказанных им Услуг в соответствии с принятой Исполнителем единицей тарификации.

6.8. Заказчик соглашается с тем, что при выборе в личном кабинете опции «Автопополнение баланса» с его платежной карты, указанной в личном кабинете, будут автоматически списываться денежные средства в объеме заказанных Услуг при дефиците средств на его лицевом счете. Сумма, зачисляемая на лицевой счёт Заказчика, будет соответствовать стоимости выбранного Заказчиком тарифного пакета в рублях РФ. Заказчик уведомлён и согласен с тем, что сумма платежа, списываемого с платёжной карты Заказчика, может изменяться в зависимости от курсов валют и применяемой комиссии платёжных систем и банков-посредников.

6.9. Если Заказчик в порядке, установленном законодательством РФ с предварительным письменным предупреждением Исполнителя в одностороннем внесудебном порядке отказывается от настоящего Договора, Исполнитель в течение разумного срока после получения уведомления Заказчика производит возврат не причитающихся ему денежных средств, которые были списаны с лицевого счета Заказчика с удержанием фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по данной оферте.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

7.1. Исполнитель не несет ответственности:

- за содержание представленных Заказчиком информационных материалов, нарушение вследствие их размещения любых прав третьих лиц, ущерб, причиненный третьим лицам в результате незаконного распространения Заказчиком какой-либо информации, данных и материалов в составе информационных материалов,
- за качество доступа к информационным материалам Заказчика, связанного с функционированием сетей Интернет-провайдера, оборудования Заказчика и любыми другими обстоятельствами, находящимися вне компетенции Исполнителя,
- за изменение свойств, функций и качества Услуг, предоставляемых Заказчику, если таковые явно не описаны в Оферте,
- за утрату или несанкционированное использование регистрационных данных Заказчика

третьими лицами и убытки, которые могут возникнуть в результате использования третьими лицами этой информации,

– за ущерб, причиненный третьему лицу вследствие незаконного распространения Заказчиком какой-либо информации, данных и материалов в электронной форме с использованием серверов GCN;

– за производительность или неработоспособность инфраструктуры, каналов и узлов связи, что находятся вне контроля Исполнителя;

7.2. Заказчик несет ответственность за соблюдение требований законодательства РФ, касающихся содержания представленных для размещения информационных материалов, а также за соблюдение условий настоящей Оферты.

7.3. Заказчик обязуется своими силами и за свой счет разрешать все споры и урегулировать все претензии и иски третьих лиц, предписания и требования уполномоченных государственных и муниципальных органов власти, поступившие как в адрес Заказчика, так и в адрес Исполнителя, в связи с размещением и/или иным использованием, в рамках Договора, информационных материалов, а также возместить все убытки, понесенные Исполнителем в связи с такими претензиями и исками.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

8.1. Каждая Сторона обязуется не разглашать, не передавать третьим лицам и не использовать, кроме как для целей заключения и/или исполнения Договора, любую полученную в связи с Офертой и/или Договором от другой Стороны информацию без предварительного письменного разрешения другой Стороны (получаемого в каждом отдельном случае).

8.2. Указанные требования соблюдения конфиденциальности не относятся к информации, которая: является или становится общеизвестной, что не является результатом прямого или косвенного разглашения ее получающей Стороной, или была предоставлена получающей Стороне на не конфиденциальной основе из иного правомерного источника, или разглашение конфиденциальной информации предусмотрено и/или допускается в определенных законодательством РФ случаях.

8.3. Любая из Сторон по согласованию с другой Стороной вправе сделать заявление, в том числе публичное, о факте заключения Договора без разглашения его условий.

8.4. Персональные данные Заказчика обрабатываются Исполнителем в соответствии с положениями ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой конфиденциальности Исполнителя, размещенной по ссылке, указанной в п.14.1. настоящей оферты.

9. ФОРС-МАЖОР.

9.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за неисполнение своих обязательств, если это явилось следствием действия непреодолимой силы, как-то: землетрясения, наводнения, ураганы, пожары и другие стихийные бедствия, технологические катастрофы, эпидемии, военные действия, чрезвычайные положения, и решения, принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления. Подтверждением наступления обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности являются заключения, справки, выданные Торгово-промышленной палатой РФ или уполномоченными государственными органами страны Заказчика.

9.2. Сторона, для которой наступили форс-мажорные обстоятельства, обязана немедленно, но не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты их возникновения уведомить другую Сторону по адресу электронной почты, указанному в разделе 15 Оферты (в отношении Исполнителя) или личном кабинете (в отношении Заказчика), либо посредством чата в личном кабинете Заказчика о наличии указанных обстоятельств и предполагаемом сроке их действия или прекращения.

9.3. Если о наступлении указанных обстоятельств не будет сообщено своевременно, то пострадавшая от непреодолимой силы сторона не вправе на нее ссылаться, кроме того случая, когда обстоятельство непреодолимой силы препятствует отправлению такого сообщения в срок.

9.4. В период действия обстоятельств непреодолимой силы и других обстоятельств, освобождающих от ответственности, исполнение обязательств Сторон приостанавливаются. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 60 (шестидесяти) календарных дней, Стороны вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке с уведомлением контрагента в письменной форме по адресу места нахождения либо по адресу электронной почты, указанным в разделе 15 Оферты (в отношении Исполнителя) и личном кабинете (в отношении Заказчика).

10. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.

10.1. Претензии рассматриваются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения по адресу места нахождения либо по адресу электронной почты, указанным в разделе 15 Оферты (в отношении Исполнителя) и личном кабинете (в отношении Заказчика). В случае отсутствия сведений о получении претензии срок для начала ее рассмотрения начинается исчисляться с 10 (Десятого) календарного дня со дня ее направления.

10.2. Все споры, возникающие из Оферты и/или Договора, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя.

11. УСЛОВИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ОФЕРТЫ И АКЦЕПТЕ НОВЫХ УСЛОВИЙ.

11.1. Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения и дополнения в настоящую оферту без предварительного согласования с Заказчиком.

11.2. Все изменения вступают в силу с момента их публикации на сайте <https://globalcloudnetwork.ru/oferta/>. Заказчик соглашается с тем, что внесение изменений в Оферту влечет за собой одновременное внесение таких изменений в Договор.

11.3. Заказчик обязуется самостоятельно регулярно знакомиться с актуальной редакцией оферты, размещенной на сайте <https://globalcloudnetwork.ru/oferta/>.

11.4. Продолжение использования Заказчиком услуг Исполнителя после внесения изменений в оферту и опубликования новой редакции считается безусловным акцептом Заказчиком всех изменений и дополнений настоящей оферты.

11.5. В случае несогласия Заказчика с изменениями он обязан прекратить использование услуг Исполнителя, уведомив об этом Исполнителя в письменной форме в течение 30 календарных дней с момента публикации изменений.

12. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО.

12.1. Правом, подлежащим применению к отношениям Сторон, возникающим из Оферты и/или Договора, является право Российской Федерации.

13. ПРИЛОЖЕНИЯ.

13.1. Неотъемлемой частью Оферты и Договора является Приложение № 1.

14. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ.

14.1. ООО «ГЛОС» обязуется обрабатывать, хранить и управлять всеми персональными данными в соответствии с официальной политикой конфиденциальности, опубликованной по адресу https://globalcloudnetwork.ru/glos_privacy_policy.pdf.

15. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «ГЛОС»

Адрес места нахождения: 121205, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Можайский, тер. Сколково Инновационного центра, ул. Нобеля, д.7

Телефон/факс 8 (495) 782-17-32

e-mail: info@globalcloudnetwork.ru

ИНН 7731385197

КПП 770901001

ОГРН: 5177746016070
Банковские реквизиты:
Московский Банк ПАО Сбербанк
БИК 044525225
к/с 30101810400000000225
р/с 40702810538000189474

Дата публикации настоящей редакции Оферты – «13» ноября 2025 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Публичной оферте о заключении
договора на оказание информационных услуг,
утвержденной
приказом Генерального директора
ООО «ГЛОС»
№ 10/25 от «13» ноября 2025 года

1. ПОНЯТИЯ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В тексте Договора и вытекающих или связанных с ним отношениях Сторон применяются следующие термины и определения:

- 1.1.1. **«Сеть Интернет»** или **«Интернет»** – всемирная глобальная компьютерная сеть общего доступа.
- 1.1.2. **«Аккаунт»** – хранимая в системе Исполнителя совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.
- 1.1.3. **«Сеть периферийных вычислений»** или **«GCN»** (Global Cloud Network) – специализированное облако с периферийными узлами (находящимися в местах концентрации конечных пользователей) способными хранить данные, производить вычисления, обрабатывать, видоизменять и управлять информацией в зависимости от запроса пользователя.
- 1.1.4. **«Учетная информация»** или **«регистрационные данные»** - уникальное имя (логин) и пароль для осуществления удаленного доступа к какой-либо системе, оборудованию и / или данным, предоставляемые в целях исполнения Договора.
- 1.1.5. **«Трафик»** – объем информации, передаваемой через информационную сеть Исполнителя за определенный период времени.
- 1.1.6. **«Сервер»** – специализированный компьютер и/или специализированное оборудование для выполнения на нём сервисного программного обеспечения (в том числе серверов тех или иных задач).
- 1.1.7. **«Информационные материалы»** или **«Контент»** - любая информация, данные, материалы, выраженные в какой-либо объективной форме. Информационные материалы предоставляются Заказчиком.
- 1.1.8. **«Легитимный трафик»** – трафик, передаваемый в сторону Защищаемого ресурса, который получен от пользователей, предполагающих использовать Защищаемый ресурс по его назначению (например, от пользователей системы Интернет-банкинга, посетителей информационного сайта).
- 1.1.9. **«Личный кабинет»** – это компонент Системы, представляющий собой web-интерфейс, принадлежащий Исполнителю. Предоставляет Заказчику доступ к данным о нагрузке Защищаемого ресурса, которые аккумулируются Системой фильтрации трафика в процессе ее функционирования и представляются в цифровой или графической форме.
- 1.1.10. **«Паразитный трафик»** – трафик, поступающий из сети Интернет к Защищаемому ресурсу (сервису) Заказчика, сгенерированный вредоносными интернет-ботами.
- 1.1.11. **«Перенаправление трафика»** – комплекс действий по изменению сетевого маршрута доставки Трафика защищаемого Ресурса через Центр очистки, в соответствии со Схемой подключения.
- 1.1.12. **«Сертификат домена»** – электронный документ, подтверждающий принадлежность домена владельцу Закрытого ключа.
- 1.1.13. **«Защищаемый ресурс»** – сайт или веб-приложение Заказчика, которое подлежит защите от DDOS-атак и взломов через сеть Интернет.

- 1.1.14. **«Система UBK»** – программно-аппаратный комплекс «Ultimate Bot Killer» (далее – «UBK») и подключенные к нему внешние каналы связи, предназначенные для обнаружения DDOS-атак, фильтрации трафика, и доставки очищенного трафика до Защищаемого ресурса.
- 1.1.15. **«Служба технической поддержки Глобальной облачной сети** – технический персонал, занятый в подключении новых и обслуживании существующих ресурсов, приеме, регистрации и обработке обращений Заказчика.
- 1.1.16. **«Фильтрация»** – выявление в Трафике Защищаемого ресурса Трафика, не являющегося Легитимным трафиком, и его удаление либо разметка на Легитимный трафик и Паразитный трафик.
- 1.1.17. **«Центр очистки»** – компонент Системы, который осуществляет анализ и фильтрацию проходящего через него Трафика Защищаемого ресурса, а также сбор, анализ и хранение статистической информации о Трафике Защищаемого ресурса. Располагается на независимой от Защищаемого ресурса площадке.
- 1.2. Другие термины, не определенные в настоящем разделе, трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - «РФ»).

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПЕРИФЕРИЙНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

2.1. Услуга обеспечивает Заказчику возможность размещения информации на GCN, имеющего множественные подключения к публичным сетям операторов связи в регионах России, странах СНГ и дальнего зарубежья по протоколам IPv4 и IPv6.

2.2. Услуга может быть использована Заказчиком для проведения трансляций мультимедийной информации в режиме реального времени и по запросам интернет-пользователей. Также возможно использование Услуги для распространения других видов контента (статического веб-контента, фотографий, заказчиков игр, дистрибутивов ПО и т.п.). После авторизации на серверах GCN Заказчик самостоятельно осуществляет размещение необходимых информационных материалов.

2.3. Перенаправление Трафика пользователей с веб-сайта или других информационных систем Заказчика на GCN Исполнителя осуществляется на уровне DNS-запросов. Весь контент, размещаемый Заказчиком на GCN Исполнителя, должен быть размещен в доменных зонах, управляемых доменными серверами Исполнителя.

2.4. Контент, предназначенный для размещения на GCN, должен храниться на сервере Заказчика («Источнике контента») (например, origin.customer.ru). Через сеть этот контент доступен при обращении к выделенному заказчику домену 3-го уровня внутри домена globalcloudnetwork.ru (например, customer.globalcloudnetwork.ru). Также возможен доступ к этому контенту по домену 3-го уровня внутри домена Заказчика (например, gcn.customer.ru). В последнем случае, Заказчику необходимо внести изменения в настройки своего DNS-сервера, чтобы обеспечить перенаправление запросов на доменное имя, принадлежащее Исполнителю, например: (gcn.customer.ru. CNAME customer.globalcloudnetwork.ru.)

2.5. Для обеспечения возможности получения контента с серверов GCN, Заказчик должен установить на своем веб-сайте прямые ссылки на домен компании ГЛОС (например, <http://customer.globalcloudnetwork.ru/goal.flv>), либо на домен Заказчика, ссылающийся на GCN (например, <http://gcn.customer.ru/goal.flv>).

2.6. Услуга позволяет Заказчику предоставлять публичный доступ к контенту посредством телекоммуникационной сети Интернет с использованием следующих режимов:

2.6.1. Потокковое вещание мультимедийной информации в режиме реального времени. Для потокового вещания используются следующие кодеки: для видео – H.264, для аудио – AAC. Для проведения мультимедийной трансляции Заказчик обеспечивает доставку (публикацию) мультимедийного потока от сервера или веб-камеры Заказчика по одному из методов: RTMP-publish, RTMP-pull, RTSP-publish, RTSP-pull, MPEG-TS-publish, SRT-publish, HLS-pull. GCN Исполнителя принимает поток от Заказчика, мультиплицирует его в необходимом количестве, упаковывает в контейнер по выбору Заказчика (RTMP, RTSP, HTTP Live Streaming, Microsoft

Smooth Streaming, MPEG_DASH, HLS Low Latency) и, по запросу от плееров пользователей, отдает его с ближайшего к ним узла GCN;

2.6.2. Потокковое вещание мультимедийной информации по запросу. Перед распространением в сети Интернет, контент загружается на GCN с сервера Заказчика (далее - «Источник контента»). Загрузка данных с Источника контента в GCN осуществляется только в случае отсутствия соответствующего объекта данных на сервере GCN, обрабатывающем пользовательский запрос, и осуществляется по протоколу HTTP. Полученный сервером GCN объект временно сохраняется на GCN. Заказчик должен обеспечить соответствие файлов следующим форматам: mp4 (кодек H.264), flv (кодеки H.264 или VP6). Исполнитель при наличии технологической совместимости формата кодирования и протокола обеспечивает доступность файлов по следующим протоколам: RTMP/RTMPT (flash), HTTP Live Streaming, Microsoft Smooth Streaming, MPEG_DASH;

2.6.3. HTTP-кэширование статических файлов. Перед распространением в сети Интернет, контент загружается на серверы GCN с Источника контента. Загрузка данных с источника контента в GCN осуществляется только в случае отсутствия соответствующего объекта данных на сервере GCN, обрабатывающем пользовательский запрос и осуществляется по протоколу HTTP. Полученный сервером GCN объект хранится в кэше сервера GCN в течение времени, указанного в HTTP-заголовках Cache-Control и Expires, передаваемых Источником контента. При заполнении кэша на каждом из серверов GCN производится замещение объектов. Поддерживаются следующие версии протокола HTTP: HTTP/1.1, HTTP/2, HTTP/3.

2.7. Качество и параметры оказания Услуги могут быть проанализированы посредством функциональных возможностей Личного кабинета Заказчика, содержащего статистику обращений интернет-пользователей к размещенному на веб-сайте Исполнителя по адресу: <https://dashboard.globalcloudnetwork.ru/>, а также скачав и проанализировав лог-файлы доступные в личном кабинете.

3. СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПЕРИФЕРИЙНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

3.1. Исполнитель дает Заказчику гарантию бесперебойной работы, покрывающую: (а) бесперебойную работу сети периферийных вычислений; и (б) бесперебойность и доступность доставки информационных материалов Заказчика. В случае сбоев Исполнитель обязуется уменьшить стоимость Услуг, основываясь на процентной доступности в конкретный месяц. Сумма скидки рассчитывается как процент от ежемесячного платежа за данную конкретную Услугу:

Уровень доступности	Процент скидки за месяц
99,99%-99,90%	5%
99,89%-99,00%	10%
Менее 99,00%	15%

3.2. Для того, чтобы получить скидку в соответствии с данным Соглашением, Заказчик должен сделать письменный запрос на электронный адрес Исполнителя. Запрос должен включать следующую информацию о Заказчике: (а) наименование Заказчика, (б) контактное лицо, (в) электронный адрес, (г) телефон, (д) дату предположительных Сбоев и (е) разумно подробное описание причины для скидки

3.3. Исполнитель должен получить требование о скидке в течение 30 (тридцати) дней с даты предположительных Сбоев. Сбои должны быть подтверждены измерительными системами Исполнителя. скидки учитываются при расчётах. Скидка не включает налоги и сборы. Скидка не дает Заказчику право на какие-либо возвраты, возмещения или платежи со стороны Исполнителя. Скидка не переводится на счет Заказчика или третьих лиц. Скидка применяется при расчетах Сторон, только если его сумма за определенный период превысила 1500 (одну тысячу пятьсот) российских рублей. Общая сумма скидки за любой календарный месяц не должна превышать ежемесячного платежа, выплачиваемого Заказчиком за соответствующий месяц. Скидка

предоставляется только в случае полной оплаты Заказчиком Услуг, полученных им в период, за который запрашивается скидка.

3.4. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ. 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.

4. СБОЙ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПЕРИФЕРИЙНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

4.1. Жалобы Заказчика по поводу повреждения или сбоя в оказании Услуг принимаются круглосуточно 7 (семь) дней в неделю по следующим контактным данным Исполнителя: Дежурная смена: тел. +7 (499) 502-42-29, e-mail: support@globalcloudnetwork.ru

4.2. Недоступность Услуги не может считаться сбоем, если вызвана одной из следующих причин:

4.2.1. Плановые работы, общей продолжительностью не более 3,5 часов в месяц, информация о которых, направляется Исполнителем Заказчику не позднее, чем за 24 часа до начала проведения плановых работ;

4.2.2. Действиями или вмешательством Заказчика в настройки и режим функционирования и содержания Услуги;

4.2.3. Случаи форс-мажора, предусмотренные разделом 9 Оферты.

4.3. Заказчик обязуется уведомлять службу технической поддержки Исполнителя незамедлительно после обнаружения Сбоя. Сбой признается при условии подтверждения проблемы дежурной сменой Исполнителя. Продолжительность сбоя вычисляется как время между открытием и закрытием Сообщения о неисправности в системе учета Исполнителя. При этом моментом открытия Сообщения о неисправности признается момент уведомления Заказчиком Исполнителя о сбое, а моментом закрытия Сообщения о неисправности – момент уведомления Заказчика Исполнителем о восстановлении предоставления Услуги. Время восстановления уменьшается на величину задержки восстановления, связанной с бездействием или действиями Заказчика, не позволяющими провести восстановление услуги.

4.4. Исполнитель имеет право проводить профилактические, ремонтные и аварийные работы при условии:

4.4.1. Предварительного уведомления контактного лица Заказчика не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала работ – если такие работы не влекут полного либо частичного приостановления или ограничения оказания услуг Заказчику;

4.4.2. Предварительного согласования условий проведения работ между контактными лицами Сторон не менее чем за 7 (семь) рабочих дней - если такие работы влекут частичное или полное приостановление или ограничение оказания услуг;

4.4.3. Незамедлительного уведомления контактного лица Заказчика – если такие работы вызваны экстренной необходимостью, критической аварией и т.п. инцидентами чрезвычайного характера, что объективно требуют незамедлительной реакции и принятия адекватных технических мер со стороны Исполнителя.

4.5. В случае проведения Исполнителем профилактических, ремонтных или аварийных работ, что требуют или могут повлечь приостановление, ограничение оказания Услуг или изменение характеристик, настроек оказания услуг – Исполнитель направляет соответствующее уведомление с описанием целей и условий проведения работ на адрес электронной почты контактного лица Заказчика не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты начала таких работ. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения уведомления Исполнителя Заказчик обязуется уведомить Исполнителя об обстоятельствах, что препятствуют или могут воспрепятствовать проведению указанных Исполнителем работ или же подтвердить отсутствие возражений относительно проведения работ Исполнителем. Стороны обязуются согласовать условия проведения указанных в данном подпункте работ в срок не более чем 5 (пять) рабочих дней со дня отправки Исполнителем в адрес Заказчика первичного уведомления о необходимости проведения работ. В случае, если по истечению 5 (пяти) рабочих дней после первичного уведомления

контактного лица Заказчика от последнего не последовало ответного уведомления – Исполнитель уточняет возможность проведения работ посредством телефонного звонка на номер контактного лица Заказчика, отправки уведомления на прочие общедоступные адреса электронной почты Заказчика. В случае отсутствия ответного уведомления Заказчика или недоступности его контактного лица по истечению указанных 7 (семи) рабочих дней – условия проведения работ, указанные в первичном уведомлении Исполнителя, считаются согласованными и исполнитель вправе приступить к их выполнению.

4.6. Исполнитель обязуется в рамках доступных ему технических ресурсов обеспечить бесперебойное оказание Услуг на условиях настоящего Договора и Приложении к нему в т.ч. путем выделения заказчику дополнительной, резервной или альтернативной инфраструктуры и каналов связи.

4.7. Приоритеты проблем:

4.7.1. Проблемы подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения:

4.7.1.1. Первый приоритет: авария - полное прекращение предоставления Услуги, вызванное неисправностями и проблемами на сети и/или оборудовании Исполнителя;

4.7.1.2. Второй приоритет: предаварийное состояние - периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги и/или существенные ухудшения показателей качества предоставления Услуги;

4.7.1.3. Третий приоритет: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но негативно влияющие на показатели качества предоставления Услуги;

4.7.1.4. Четвертый приоритет: любые обращения Заказчика, связанные с предоставлением Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов;

4.7.2. Обработка запроса Заказчика Исполнителем включает подачу запроса, прием и регистрацию запроса, назначение исполнителя, выполнение работ и закрытие запроса. Показатели обработки запросов зависят от приоритета запросов. Приоритет проблемы и запроса характеризует степень критичности проблемы для Заказчика. Приоритет определяется Исполнителем на основании информации от Заказчика.

4.7.3. Продолжительность решения проблемы, период решения Исполнителем проблем каждого приоритета, а также периодичность информирования Заказчика о ходе решения проблемы указаны ниже:

Приоритет	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования Заказчика о ходе решения проблемы	Период решения проблемы Исполнителем
<u>Первый</u>	4 часа	По запросу Заказчика и по факту решения проблемы	Круглосуточно
<u>Второй</u>	12 часов	По запросу Заказчика и по факту решения проблемы	Круглосуточно
<u>Третий</u>	не более 4-х рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту решения проблемы	Круглосуточно
<u>Четвертый</u>	8 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту решения проблемы	Круглосуточно

5. ОПИСАНИЕ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВИРТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ И ДОСТУПА К ОБЪЕКТНОМУ ХРАНИЛИЩУ ИСПОЛНИТЕЛЯ

УСЛУГИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВИРТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. Услуга предоставления вычислительных виртуальных ресурсов, выполняемых на одном или нескольких узлах GCN с возможностью балансировки запросов на выполнение в зависимости от выбора ресурсов сети и/или местоположения пользователей Заказчика.

5.2. Порядок, сроки предоставления, объем ресурсов, технические свойства и стоимость услуг, доступных Заказчику, определяются условиями Договора и его Приложений.

5.3. Заказчик может использовать свои собственные Образы операционных систем и связанные с ними лицензии. При этом Заказчик несет полную ответственность за использование собственных образов операционных систем.

5.4. Установка и настройка операционной системы на виртуальный выделенный сервер включает следующие действия:

5.4.1. Разделение жесткого диска на разделы и их форматирование;

5.4.2. Установленная операционная система в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;

5.4.3. Настройка сетевого соединения (установка IP-адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);

5.4.4. Задание пароля для администратора ОС

5.4.5. Настройка средств удаленного управления в соответствии с тарифами.

5.5. Управление ресурсами, входящими в состав услуг, Заказчик осуществляет через панель управления ресурсами.

5.6. Заказчику доступны следующие сетевые возможности:

5.6.1. «Общая» сеть - позволяет Заказчику подключить Услугу к сети Интернет. Доступ к сети Интернет предоставляется Исполнителю (провайдеру хостинга) оператором связи на основании договора оказания услуг связи.

5.6.2. «Частная» сеть – позволяет Заказчику использовать локальную сеть внутри Услуги

5.6.3. «Балансировщик нагрузки» - позволяет Заказчику управлять сетевым Трафиком виртуальных выделенных серверов распределяя нагрузку между ними.

В рамках услуги Исполнитель представляет виртуальный порт пользования сетями, настроенный со следующими параметрами - 1 Гб/с, с максимальной пропускной способностью до 1 Гб/с. Порт доступа сети не является гарантированным, соответственно скорость соединения может меняться в зависимости от общей загрузки Платформы Исполнителя. IP-адреса выделяются Заказчиком самостоятельно посредством Панели Управления.

5.7. В рамках Услуги Исполнитель предоставит Заказчику возможность управлять выделенным ему Виртуальным Брандмауэром. Любое изменение, внесенное Заказчиком в конфигурацию Виртуального Брандмауэра, является исключительной ответственностью Заказчика. Исполнитель не будет проверять любое изменение конфигурации, сделанное Заказчиком. Исполнитель не будет нести ответственность за любые потери или изменения данных, касающихся конфигураций, выполненных Заказчиком для Виртуального Брандмауэра. Заказчик самостоятельно следит за работоспособностью виртуальных выделенных серверов, входящих в услугу, предоставленную Исполнителем.

5.8. Исполнитель предоставляет Заказчику возможность загружать, хранить, скачивать и управлять своими собственными Образами. Данные Образы позволяют повторное создание серверов, имеющих одинаковые параметры. Заказчик также может создавать собственные Образы из существующих серверов через Панель Управления.

5.9. На импорт образов могут быть установлены определенные требования, которые будут предоставлены Исполнителем по запросу Заказчика. Заказчик несет полную ответственность за соблюдение этих требований. Образы, хранимые Заказчиком, находятся под исключительной его ответственностью.

5.10. Исполнитель предоставит возможность Заказчику разделять его логические Виртуальные выделенные сервера в Инфраструктуры и подключать к ним различные сети и пользователей.

5.11. Заказчик самостоятельно создает, модифицирует (изменяет объем заказанных ресурсов) и удаляет объекты (записи о доменах, серверы и/или другие объекты, входящие в состав услуг) через панель управления ресурсами.

5.12. Исполнителем может быть предоставлен Заказчику тестовый (демонстрационный) период оказания услуг. При непоступлении оплаты в течение тестового периода, данные, хранящиеся на оборудовании Исполнителя, в том числе выделенного для Заказчика, удаляются автоматически.

5.13. Исполнитель предоставит возможность Заказчику выбора типа дискового пространства для использования в составе виртуального выделенного сервера.

5.14. Настоящим Стороны согласовали, Исполнитель не осуществляет резервное хранение данных Заказчика и последний обязуется своими силами и за собственный счет обеспечить резервное копирование и хранение информации. Исполнитель не несет ответственности за любые потери или искажения данных в результате несвоевременного выполнения резервного копирования Заказчиком.

УСЛУГИ ДОСТУПА К ОБЪЕКТНОМУ ХРАНИЛИЩУ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.15. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет Услугу доступа к Объектному хранилищу Исполнителя.

5.16. Объектное хранилище — это место для размещения информационных ресурсов Заказчика на одном или нескольких узлах GCN по выбору Заказчика с возможностью хранения, модификации, удаления и гео-репликации на узлы сети в зависимости от выбора Заказчика или конечных запросов его Пользователей.

5.17. Порядок, сроки предоставления, объем выделенных ресурсов, технические свойства и стоимость услуг, доступных Заказчику, определяются условиями Договора и его Приложений.

5.18. Объектное хранилище предназначено для закачивания, хранения, скачивания и модификации объектов. Объект — это файл и любые дополнительные метаданные, описывающие данный файл.

5.19. В рамках предоставления услуг Исполнитель создает для Заказчика набор доступов для работы с Объектным хранилищем.

5.20. Для сохранения файла в Объектное хранилище, Заказчику необходимо загрузить данный файл в бакет. Когда файл, как объект, загружается в бакет, Заказчик может установить разрешения для объекта и любых метаданных.

5.21. Бакеты — это контейнеры для хранения объектов. В проекте Заказчика может быть один или несколько бакетов.

5.22. Доступ к каждому бакету можно контролировать, решая, кто может создавать, удалять и перечислять объекты в нем. Заказчик самостоятельно создает бакеты и управляет политиками доступа к бакетам.

5.23. В объектном хранилище Исполнителя Заказчику доступно:

- Создание бакета;
- Загрузка объекта в бакет;
- Управление доступом к объекту;
- Управление жизненным циклом объекта;
- Копирование объекта в папку;
- Удаление объектов и бакетов

5.24. Доступ и работа с объектами Заказчика могут быть осуществлены программным методом - через API (Application Programming Interface). Объектное хранилище Исполнителя поддерживает интерфейс прикладного программирования (API) Amazon Simple Storage Service (Amazon S3).

5.25. Доступ и работа с объектам Заказчика могут быть осуществлены программным методом - через API (Application Programming Interface). Объектное хранилище Исполнителя поддерживает интерфейс прикладного программирования (API) Amazon Simple Storage Service (Amazon S3).

5.26. Заказчик также может использовать для работы с объектами сторонние S3 совместимые клиенты с графическим интерфейсом, такие как: Cyber Duck, Cloud Berry, S3 Browser, WinSCP, или клиенты с работой в режиме командной строки AWS CLI, curl, s3curl и др.

5.27. Исполнителем может быть предоставлен Заказчику тестовый (демонстрационный) период оказания услуг. При непоступлении оплаты в течение тестового периода, данные, хранящиеся на оборудовании Исполнителя, в том числе выделенного для Заказчика, удаляются автоматически.

6. СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВИРТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ И ДОСТУПА К ОБЪЕКТНОМУ ХРАНИЛИЩУ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Технические параметры оказания услуг

Наименование параметра	Характеристики
Доступность сервиса и ответственность	
Доступность Системы	99,982% (недоступность не более 15 минут в месяц)
Ответственность Исполнителя	1% от месячной стоимости за 1 час (берется общая месячная стоимость услуги за полный календарный месяц, предшествующий данному), но не более 100% месячной стоимости услуги
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	2 часа
Мониторинг	
Мониторинг	24x7, периодичность - 4 мин.
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
Firewall	Осуществляется
Сервисы Firewall	- Самостоятельное включение и управление опцией Заказчиком

При недоступности одной или нескольких информационных систем Заказчика, расчет происходит отдельно для каждой недоступной системы.

6.2.Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	24x7
Время реакции на заявку	Согласно: Таблица 3 Показатели уровня услуг
Формы подачи заявок	Web-интерфейс системы Helpdesk (основной способ оперативной реакции и связи) Сообщение от ответственного лица по e-mail (резервный способ, применяется только при невозможности использования основного способа, увеличенное время реакции)
Телефон отдела по работе с клиентами	+7 (495) 782-17-32
Телефон круглосуточной технической поддержки	+7 (495) 782-17-32

6.3.Категории обращений

№	Категория запроса	Описание
1	Инцидент	Запрос на восстановление предоставления услуг в рамках текущей спецификации для Заказчика. Инцидент - неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в 9.1 качества или полное / частичное прекращение предоставляемого сервиса. Примеры инцидентов: • Недоступность сервиса. • Сбой в функционировании программного обеспечения. • Отказ аппаратных средств. • Обнаружение вируса.
2	Запрос на обслуживание	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в IT- инфраструктуре. Все виды технической поддержки и консультаций. Примеры запросов на обслуживание: заведение / удаление учетной записи Заказчика, изменение конфигурации ОС и ПО, изменение настроек оборудования и т.д.
3	Запрос на изменение	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.
4	Запрос на предоставление информации	Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму Трафика, сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д.

6.4.Определение приоритета запроса

Влияние запроса	Описание
Авария	Под аварийной ситуацией понимается нарушение функционирования сегментов сети передачи данных или групп оборудования, возникшее вследствие форс-мажорных обстоятельств в работе оборудования, электропитания и т.п.
Экстренно	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой полное прекращение предоставления услуг Заказчику или влияющей на работу нескольких клиентов.
Высокое	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичное пропадание услуги или замедление работы
Обычное	Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на работу Заказчика (требуется выполнить стандартную процедуру).

6.5.Показатели уровня услуг

Категория	Влияние	Максимальное время реакции, час	Максимальное время выполнения, час
Инцидент	Авария, экстренно	0,17 (10 мин.)	2
	Высокое	1	5
	Обычное	3	12
Запрос на обслуживание	Не влияет	8	32
Запрос на изменение		Не контролируется	Не контролируется
Запрос на предоставление информации		48	94

Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Приложением, Стороны руководствуются положениями Договора и нормами действующего законодательства РФ.