

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИГРОВОГО СЕРВЕРА

г. Москва

от 19.07.2026

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения. Термины, которые используются, но не определены в настоящем Приложении, имеют значение, присвоенное им в Пользовательском соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Игровой сервер (Услуга) – комплекс технологических услуг по предоставлению Заказчику изолированной части вычислительных ресурсов (выделенного или виртуального сервера), развернутых на оборудовании Исполнителя (включая арендованное Исполнителем оборудование), с установленным специализированным программным обеспечением для организации игрового процесса, управление и настройка которого осуществляется Заказчиком самостоятельно через ПУ.

Грейс-период – ограниченный период времени (продолжительность вычисляется при оформлении заказа) с момента окончания оплаченного периода, в течение которого Исполнитель продолжает оказывать Услугу в полном объеме, несмотря на отсутствие оплаты, а Заказчик обязуется погасить образовавшуюся задолженность.

Период заморозки – временное техническое приостановление оказания Услуги в связи с отсутствием оплаты по истечении Грейс-периода, при котором сервер выключается, а Исполнитель гарантированно сохраняет все данные, файлы и настройки Заказчика на своем оборудовании в течение фиксированного срока (продолжительность вычисляется при оформлении заказа) до момента оплаты или безвозвратного удаления.

Безвозвратное удаление – автоматизированный технический процесс полного и необратимого уничтожения (стирания) Исполнителем всех файлов, данных, конфигураций, резервных копий и игрового контента Заказчика с дисковых накопителей и оборудования Исполнителя (за исключением резервных копий Исполнителя), осуществляемый по истечении Периода заморозки при отсутствии оплаты, исключающий любую возможность последующего восстановления информации.

Резервные копии Исполнителя (Бэкапы Исполнителя) – автоматически или вручную создаваемые Исполнителем снимки данных и конфигураций

Услуги, хранящиеся на изолированном технологическом оборудовании Исполнителя и предназначенные исключительно для восстановления работоспособности Услуги Исполнителем в случае необходимости. Резервные копии создаются исключительно по усмотрению Исполнителя. После Безвозвратного удаления Услуги, Резервные копии могут храниться в течение максимального срока до 1 (одного) месяца. Восстановление Услуги после ее Безвозвратного удаления из Резервной копии является правом, но не обязанностью Исполнителя, не гарантируется технически и может быть осуществлено по запросу Заказчика в службу поддержки (в том числе на возмездной основе по тарифам Исполнителя).

Недоступность Услуги (далее – «простой») - прерывание возможности получения Услуги Заказчиком по вине Исполнителя продолжительностью более 15 (пятнадцати) минут непрерывно. Период недоступности рассчитывается на основании данных автоматизированной системы мониторинга Исполнителя. Период недоступности исчисляется с момента фиксации сбоя системой мониторинга (или с момента регистрации обоснованного обращения Заказчика в техническую поддержку, если сбой не был зафиксирован мониторингом автоматического узла) до момента полного восстановления работоспособности Услуги Исполнителем.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель оказывает, а Заказчик принимает и оплачивает Услугу в соответствии с условиями Соглашения, настоящего Приложения и выбранным Тарифом. Пользование Услугой осуществляется удаленно посредством сети Интернет.

1.2. Заказчик самостоятельно через интерфейс Сайта или ПУ выбирает локацию размещения и доступные технические характеристики Услуги.

1.3. Состав, объем и точные технические характеристики Услуги (объем ОЗУ, количество vCPU, объем дискового пространства и др.) фиксируются в заказе Заказчика и отображаются в ПУ.

1.4. Исполнитель обеспечивает исключительно предоставление вычислительных мощностей и базовую работоспособность аппаратной части (физического оборудования) и ПУ. Настройка игрового процесса, установка игровых модов, плагинов, скриптов и администрирование Игрового сервера осуществляются Заказчиком самостоятельно и на его собственный риск.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Оказание Услуги возможно только после прохождения Заказчиком идентификации и (или) аутентификации на основании п. 5 ст. 10.2-1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации» в порядке, установленном в Постановлении Правительства РФ от 29.11.2023 N 2011 «Об утверждении Правил прохождения идентификации и (или) аутентификации лицами, обратившимися к провайдеру хостинга в целях получения вычислительной мощности для размещения информации в информационной системе, постоянно подключенной к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».

2.2. Оказание Услуги начинается с момента её автоматического или ручного подключения Исполнителем.

2.3. Игровой сервер предоставляется Заказчику в ПУ сразу после успешного списания стоимости Услуги (авансового платежа) с Основного баланса Заказчика.

2.4. В течение 1 (одного) часа с момента поступления первой оплаты Услуги на счет Исполнителя, Исполнитель обязуется произвести автоматическое или ручное развертывание стандартного серверного программного обеспечения (дистрибутива) выбранной Заказчиком игры. Дополнительная настройка, установка модификаций, плагинов и обновлений, не входящих в стандартный дистрибутив, осуществляются Заказчиком самостоятельно, если иное не предусмотрено выбранным Тарифным планом.

2.5. Исполнитель вправе ограничить пропускную способность сетевого канала (скорость трафика) для Игрового сервера Заказчика, если объем или характер этого трафика создают избыточную нагрузку на инфраструктуру Исполнителя и угрожают качеству услуг других клиентов. Исполнитель уведомляет Заказчика об установленном ограничении через ПУ или по электронной почте в течение 3 (трех) часов с момента его активации.

2.6. В случае сетевой атаки (DDoS) на Игровой сервер Заказчика, которая негативно влияет на работу сетевого оборудования Исполнителя или доступность других клиентов, Исполнитель имеет право заблокировать весь входящий трафик к данному серверу. Блокировка устанавливается на время действия атаки и снимается после её полного прекращения. Исполнитель уведомляет Заказчика о блокировке через ПУ или по электронной почте в течение 1 (одного) часа с момента её активации.

3. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. В случае отсутствия оплаты на следующий расчетный период, Игровой сервер продолжает функционировать в обычном режиме в течение Грейс-периода.

3.2. Время действия Грейс-периода подлежит оплате Заказчиком. При продлении Услуги стоимость Грейс-периода удерживается из внесенного платежа. Если Заказчик не продлевает Услугу, стоимость фактически

оказанных Услуг за время действия Грейс-периода удерживается Исполнителем из любых средств, поступающих на Основной баланс Заказчика в будущем.

3.3. В случае истечения Грейс-периода и отсутствия оплаты, Игровой сервер приостанавливает свою работу и переходит в Период заморозки. В течение Периода заморозки плата за Услугу не взимается, но доступ к серверу блокируется.

3.4. В случае оплаты задолженности за Грейс-период и стоимости продления Услуги в течение Периода заморозки, Игровой сервер активируется с сохранением всех данных.

3.5. Прекращение оказания Услуги происходит сразу после истечения Периода заморозки, если Услуга не была оплачена. В момент прекращения Услуги все связанные с ней файлы, настройки и данные Игрового сервера Безвозвратно удаляются.

4. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

4.1. Гарантированная доступность Услуги (при условии отсутствия внешних причин недоступности) составляет 99.8% в среднемесечном исчислении.

4.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение всего расчетного периода, за исключением времени проведения плановых и аварийных работ, о которых Заказчик был уведомлен заранее посредством Тикет-системы, ПУ или электронной почты, а также время недоступности Услуги, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

5. КОМПЕНСАЦИЯ ПРОСТОЕВ

5.1. Компенсация рассчитывается для каждого Игрового сервера отдельно исходя из суммарного времени Простоя Игрового сервера за календарный месяц согласно формуле: $x = t \times 2$, где:

- x – компенсационный период (продление срока действия текущей Услуги),
- t – подтвержденное время Простоя.

5.2. Компенсация предоставляется исключительно в виде бесплатного продления Услуги (бонусных дней) или зачисление бонусов на Бонусный баланс. Компенсация не подлежит выплате в денежном эквиваленте, не подлежит зачислению на Основной баланс Заказчика и не может быть использована для возврата денежных средств при расторжении Договора.

5.3. Максимальный размер компенсации за Простой в течение одного календарного месяца не может превышать стоимость оказания Услуги по действующему тарифу за 30 (тридцать) дней.

5.4. Не подлежит компенсации Простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: DoS/DDoS-атаки, сбои на стороне магистральных провайдеров связи или дата-центра. Также компенсация не предоставляется, если Простой вызван действиями (бездействием) Заказчика, либо блокировкой трафика/сервера Исполнителем в соответствии с условиями настоящего Приложения.

5.5. Для получения компенсации Заказчик направляет Исполнителю заявку через Тикет-систему или электронную почту в течение 3 (трех) дней с момента завершения Простоя. В заявке указываются номер Игрового сервера, ориентировочная дата и время, в течение которых Заказчик обнаружил недоступность Услуги.

5.6. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения заявки производит проверку данных по своим системам мониторинга и принимает решение о предоставлении компенсации (путем автоматического продления Услуги или зачисления бонусов) или об обоснованном отказе, о чем уведомляет Заказчика через Тикет-систему или по электронной почте.

6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРОБНОГО ПЕРИОДА

6.1. Для ознакомления с функционалом и оценки качества Услуг Заказчик имеет право один раз в 30 (тридцать) календарных дней запросить предоставление одного тестового Игрового сервера (далее – «Пробный период») через ПУ или Тикет-систему после прохождения идентификации и (или) аутентификации согласно п. 2.1.

6.2. Базовый срок Пробного периода составляет 24 (двадцать четыре) часа с момента активации Игрового сервера. Продление Пробного периода по инициативе Заказчика через ПУ не предусмотрено. В исключительных случаях Исполнитель оставляет за собой право по запросу Заказчика в тикет-систему или на электронную почту единолично принять решение о продлении или отказе в продлении Пробного периода на больший срок.

6.3. У Пробного игрового сервера отсутствует Грейс-период. По истечении 24 часов сервер незамедлительно выключается и переходит в Период заморозки. Срок Периода заморозки определяется Исполнителем, но не может составлять менее 1 (одного) часа с момента выключения сервера, после чего все данные безвозвратно удаляются.

6.4. Заказчик имеет право в любой момент Пробного периода или в течение Периода заморозки (до момента удаления данных) перейти на платную основу, оплатив Услугу по действующему тарифу. В этом случае Игровой сервер теряет статус пробного, и ограничения Пробного периода к нему больше не применяются, все данные и настройки сохраняются.

6.5. Заказчику строго запрещено создавать множественные Учетные записи (мультиаккаунты) с целью обхода установленных лимитов и повторного получения Пробного периода. В случае обнаружения подобных действий Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке незамедлительно аннулировать такие Игровые серверы, заблокировать доступ к Панели управления и расторгнуть Договор (Пользовательское соглашение). Остаток личных денежных средств Заказчика на Основном балансе и за неиспользованное время Услуг возвращается Заказчику исключительно по его официальному письменному заявлению и только на те реквизиты, с которых осуществлялось пополнение.