Приложение

к Пользовательскому соглашению

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИРТУЛЬНОГО СЕРВЕРА

г. Москва от 27.10.2026

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

VDS (виртуальный сервер) – комплекс технологических услуг по предоставлению Заказчику изолированной части вычислительных ресурсов выделенного сервера, развернутых на оборудовании Исполнителя (включая арендованное Исполнителем оборудование), с установленным специализированным программным обеспечением для организации рабочего процесса, управление и настройка которого осуществляется Заказчиком самостоятельно через ПУ или по протоколам удаленного (SSH, RDP и др.).

Дополнительные Услуги (доп. Услуги) – сопутствующие технические, программные или сервисные опции (включая, но не ограничиваясь: предоставление дополнительных баз данных, дискового пространства, резервного копирования, IP-адресов и лицензий), не включенные в базовый состав Основной Услуги. Перечень, состав и стоимость Дополнительных Услуг определяются Исполнителем в Тарифах, размещенных на Сайте Исполнителя, и/или в 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 Заказчика с дисковых накопителей и оборудования Исполнителя, осуществляемый по истечении Периода заморозки при отсутствии оплаты, исключающий любую возможность последующего восстановления информации.

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, а также заказанные Дополнительные Услуги (при их наличии) 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, доступные технические характеристики Услуги, а также набор Дополнительных Услуг.

1.3. Состав, объем и точные характеристики Услуги (объем ОЗУ, количество vCPU, объем дискового пространства и др.) и Дополнительных Услуг определяются на основании заказа Заказчика и отображаются в ПУ.

1.4. Исполнитель обеспечивает исключительно предоставление вычислительных мощностей и базовую работоспособность аппаратной части (физического оборудования) и ПУ. Настройка VDS, установка программного обеспечения и администрирование осуществляются Заказчиком самостоятельно, своими силами и на 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 в момент успешного списания стоимости Услуги с Основного или Бонусного баланса Заказчика. С этого же момента VDS отображается в ПУ Заказчика со статусом, информирующим о начале процесса создания (развертывания).

2.3. В течение 1 (одного) часа с момента начала оказания Услуги, Исполнитель обязуется произвести автоматическое или ручное развертывание стандартного образа операционной системы (дистрибутива), выбранного Заказчиком. Дополнительная настройка, установка модификаций, программного обеспечения и обновлений, не входящих в стандартный дистрибутив, осуществляются Заказчиком самостоятельно и за свой счет, если иное не предусмотрено выбранным Тарифным планом или условиями Дополнительных Услуг.

2.4. Исполнитель вправе ограничить пропускную способность сетевого канала (скорость трафика) для VDS 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 8 (восьми) часов с момента его активации. Указанное ограничение не является нарушением со стороны Исполнителя и не влечет перерасчет стоимости или выплату компенсаций.

2.5. В случае сетевых атак (включая, но не ограничиваясь DDoS-атаками) на VDS Заказчика, которые негативно влияют 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 8 (восьми) часов с момента её активации. Временная блокировка/отключение VDS по указанным основаниям производится в целях безопасности инфраструктуры Исполнителя, не является перерывом в оказании Услуг и оплачивается Заказчиком в полном объеме.

3. **ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

3.1. В случае отсутствия оплаты на следующий расчетный период, VDS 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 или Бонусный баланс Заказчика в будущем.

3.3. В случае истечения Грейс-периода и отсутствия оплаты, VDS 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, VDS 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 VDS безвозвратно удаляются.

4. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

4.1. Гарантированная доступность Услуги (при условии отсутствия внешних причин недоступности) составляет 99.8% в среднемесячном 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 каждой VDS отдельно исходя из суммарного времени Простоя VDS 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 идентификатор VDS, 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.