

Приложение № 2

к публичной оферте на заключение договора

об оказании информационно-технологических услуг

от «01» января 2026 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
«АРЕНДА ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА»

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1.1. Настоящие правила являются неотъемлемой частью Договора, и определяют порядок и условия предоставления Заказчику услуги «Аренда виртуального сервера».

1.2. «Аренда виртуального сервера» – это защищенное информационно-технологическое решение Исполнителя, основанное на создании и выделении Заказчику необходимых вычислительных ресурсов, виртуальных серверов, дискового пространства (предоставление ограниченных ресурсов сервера Исполнителя), а также предоставления доступа к программам ЭВМ, установленных на виртуальных и физических серверах, для решения его текущих бизнес-задач на основе удаленного доступа посредством сети Интернет. В рамках настоящих правил под услугой понимается именно услуга «Аренда виртуального сервера», если не указано иное.

1.3. В тексте настоящих правил могут быть использованы термины и определения, значения которых определены в Договоре и Соглашении об уровне обслуживания (SLA) (Приложение № 1 к Договору).

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Аренда IT инфраструктуры – создание и предоставление вычислительных ресурсов (оперативная память, процессорная мощность, дисковое пространство под операционную систему и данные), одного или нескольких виртуальных выделенных серверов (далее – Сервер(ы)), с использованием на нем (них) операционной системы (операционных систем) семейств Microsoft Windows Server, Linux, Unix и других операционных систем, установленных в виртуальной среде на платформе виртуализации Hyper-V, доступ к которым осуществляется на базе технологий удаленного доступа.

2.1.1. В услугу входит вознаграждение (стоимость лицензий) по лицензионному договору с правообладателем компанией Microsoft на программу для ЭВМ – операционную систему Microsoft Windows Server любой версии и редакции (Standard, Enterprise, Datacenter), не имеющую ограничений на количество пользователей (User CAL) и используемую Заказчиком в порядке и на условиях, предусмотренных «Условиями использования программного обеспечения Microsoft» (Приложение № 3.1 к Договору).

2.1.2. Установка на сервер(ы) лицензионной операционной системы Microsoft Windows Server и ее настройка, включает в себя следующие пункты:

- разбиение жесткого диска на разделы;
- форматирование разделов;
- установка и активация операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;

- настройка сетевой карты (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
- задание пароля для администратора системы;
- настройка средств удаленного управления сервером. В операционной системе Windows в качестве такового используется служба удаленного рабочего стола.

2.2. Средства защиты доступа (VPN) – услуга по созданию, настройке, предоставлению ресурсов и сопровождению аппаратно-программного комплекса по защите доступа к данным, в составе:

- создание и предоставление ресурсов (оперативная память, процессорная мощность, дисковое пространство под операционную систему) одного виртуального выделенного сервера (далее – «VPN Сервер-шлюз»), установленной в виртуальной среде на платформе виртуализации Hyper-V;
- настройка виртуальной частной сети (VPN), предоставление и техническая поддержка одного VPN-канала, используемых для обеспечения безопасного зашифрованного интернет-трафика между инфраструктурой Заказчика и Серверами;
- по заявке Заказчика, создание и техническая поддержка необходимого количества VPN-ключей безопасности, используемых для обеспечения безопасного зашифрованного интернет-трафика между конечным оборудованием Заказчика (персональными компьютерами, мобильными устройствами и т.п.) и Серверами;
- установка и настройка комплекса программных средств, осуществляющего контроль и фильтрацию проходящих через него сетевых пакетов в соответствии с заданными правилами (Firewall).

2.3. По заявке Заказчика и в рамках основной услуги «Аренда виртуального сервера» Исполнитель может оказывать дополнительную услугу – **Аренда программного обеспечения Microsoft**. Это услуга по предоставлению удаленного доступа к программным продуктам Microsoft (Microsoft Office, Exchange, SQL Server, Lync и т.п.), установленным на Серверах Заказчика, оказывается в порядке и на условиях, предусмотренных «Правилами оказания услуги «Аренда программного обеспечения Microsoft» (Приложение № 3 к Договору) и «Условиями использования программного обеспечения Microsoft» (Приложение № 3.1 к Договору).

2.4. Контроллер домена на базе Windows Server Core.

2.5. Услуга подразумевает наличие подключения локальной сети Заказчика к сети Интернет.

3. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Управление услугой осуществляется исключительно Службой технической поддержки Исполнителя в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA) (Приложение № 1 к Договору) по заявкам ответственного лица Заказчика, а именно:

- запуск/остановка Серверов;
- подключение, установка дистрибутивов программного обеспечения (программ для ЭВМ) Microsoft, арендуемого Заказчиком у Исполнителя в рамках отдельной платной услуги «Аренда программного обеспечения Microsoft»;
- настройка и сопровождение «VPN Сервер-шлюз», а также создание (удаление) необходимого количества VPN-ключей защиты;
- настройка и сопровождение контроллера домена;
- изменение параметров технических ресурсов для Серверов;
- получение параметров удаленного административного терминального доступа (для операционных систем Microsoft Windows Server).

3.2. С целью оказания услуг Исполнитель присваивает Заказчику набор учетных данных для доступа к учетной записи (логин и пароль), высылая данную информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанного им в Личном кабинете).

3.3. Заказчик обязуется:

- обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации учетных данных;
- незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учетных данных.

3.4. Исполнитель осуществляет управление и контроль работы серверного оборудования и программных средств, предоставляемых Исполнителем, в целях оказания услуг.

3.5. Исполнитель имеет право одностороннего изменения технических параметров оказания услуг в целях повышения качества и надежности предоставляемых услуг, в том числе изменения перечня предоставляемых программ, библиотек, функций, средств администрирования.

3.6. Заказчик обязуется использовать услуги в соответствии с условиями Договора, настоящих правил и законодательства Российской Федерации, а также не совершать следующих действий:

- публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
- публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично, защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;
- публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
- публикация или передача материалов порнографического характера;
- массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
- фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;
- использование услуг в качестве прокси-сервера, сервера виртуальной частной сети (VPN), а также установка на Сервере (Серверах) программного обеспечения, связанного с прокси-серверами и VPN;
- совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
- совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация данных на этом ресурсе.

3.7. В случае предъявления претензий и/или требований и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств, предусмотренных указанным выше пунктом настоящих правил, Заказчик самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с исполнением таких требований и/или претензий и/или исков третьих лиц.

3.8. Исполнитель вправе:

- приостановить оказание услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 3.6 настоящего Приложения. При этом время приостановления оказания услуг, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств по Договору. Время приостановления подлежит оплате в соответствии с условиями Договора к нему;
- приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения (программ для ЭВМ) Заказчика в случае, если эксплуатация такого

программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности или условий Договора;

- контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования.

3.9. Исполнитель не несет ответственности за:

- качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
- доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;
- информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;
- работоспособность и совместимость программного обеспечения (программ для ЭВМ), разработанного Заказчиком или третьими лицами;
- работоспособность программного обеспечения (программ для ЭВМ), предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программное обеспечение были внесены изменения;
- доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;
- ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
- ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие использования услуг и сети Интернет.

3.10. Заказчик признает, что на момент заказа услуги «Аренда виртуального сервера» Исполнитель предоставил ему полную и достоверную информацию в отношении указанной услуги.

3.11. Расчетным периодом определения размера вознаграждения за услуги, является календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца).

3.12. Вознаграждение и цена услуг при завершении фактического использования соответствующих услуг до истечения календарного месяца устанавливается как за полный месяц, руководствуясь действующими тарифами Исполнителя, указанными в Личном кабинете Заказчика.

3.13. Техническая поддержка в отношении услуг, предусмотренных настоящими правилами, оказывается в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. Платная техническая поддержка оказывается в порядке и условиях, предусмотренных Соглашением об уровне обслуживания (SLA) (Приложение № 1 к Договору).

4. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

4.1. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора) и статуса Сервера Заказчика как объекта гипервизора.

4.2. Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционной системы, размещенной на Серверах и любого другого программного обеспечения (программ для ЭВМ), установленного на Серверах Заказчика, если данный мониторинг не входит в платную услугу по технической поддержке.

4.3. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга о недоступности услуги она считается доступной.

4.4. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» услуга также считается доступной.

4.5. Если услуга доступна на оборудовании, в программах для ЭВМ, в локальной сети и в сегментах сети Интернет, находящихся в зоне ответственности Исполнителя, но

недоступна на ином оборудовании, в иных программах для ЭВМ и в каких-либо иных сегментах сети Интернет, услуга считается доступной.

4.6. Услуга считается недоступной с момента первого сообщения о недоступности и до получения сообщения о доступности.

4.7. Если услуга, находящаяся в зоне ответственности Исполнителя, недоступна по вине Заказчика (остановка, удаление виртуальной машины и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности услуги

5. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

5.1. В случае появления информации об инциденте (от ответственного лица Заказчика или от служб мониторинга Исполнителя) последний определяет причину инцидента и зону ответственности в течение Времени реагирования, указанного в Соглашении об уровне обслуживания (SLA) (Приложение № 1 к Договору).

5.2. Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента. В противном случае причина инцидента ликвидируется Заказчиком самостоятельно.

6. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

6.1. Исполнитель осуществляет резервное копирование данных с Серверов Заказчика согласно выбранному Заказчиком плану резервного копирования из нижеследующего перечня:

0 – без резервного копирования;

3 – ежедневное резервное копирование: длительность хранения – 3 (три) календарных дня;

7 – ежедневное резервное копирование: длительность хранения – 7 (семь) календарных дней;

14 – ежедневное резервное копирование: длительность хранения - 14 (четырнадцать) календарных дней;

30 - ежедневное резервное копирование: длительность хранения – 7 (семь) календарных дней, еженедельное резервное копирование: длительность хранения - 4 (четыре) недели, ежемесячное резервное копирование: длительность хранения – 1 (один) месяц

90 – ежедневное резервное копирование: длительность хранения – 7 (семь) календарных дней, еженедельное резервное копирование – 4 (четыре) недели, ежемесячное резервное копирование – 3 (три) месяца.

6.2. Исполнитель может осуществлять резервное копирование Серверов Заказчика с иной глубиной хранения копий при Заказе Заказчиком дополнительной платной услуги по резервному копированию согласно Тарифам Исполнителя в Личном кабинете Заказчика.

6.3. В процессе резервного копирования Серверов Заказчика динамически изменяющаяся информация (например, базы данных) может быть скопирована некорректно. Исполнитель не несет ответственности за полноценное восстановление такого вида данных, а Заказчик понимает указанный риск и принимает его.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за восстановление данных в случае сбоев ОС Microsoft Windows Server в процессе резервного копирования Серверов Заказчика, а Заказчик понимает указанный риск и принимает его.

6.5. Восстановление Сервера Заказчика из резервной копии происходит после получения Исполнителем соответствующей Заявки от Ответственного лица и в срок обработки Заявки с типом Запрос в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA) (Приложение № 1 к Договору).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Заказчик может отказаться от услуги «Аренда виртуального сервера» в одностороннем порядке в случае изменения политики Исполнителя в области ценообразования и/или оказания услуг, направив в адрес Исполнителя соответствующее заявление за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения оказания услуги.

7.2. В случае противоречия условий настоящих правил условиям Договора применяются условия настоящих правил.