



## **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 оконечным 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 отработки 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.