

Условия использования услуг и сервисов: «Облачные серверы»

г. Москва

от «01» июня 2025 г.

1. Термины и определения

Виртуальный (облачный) сервер — виртуальная машина, созданная на Технической площадке Исполнителя и представленная совокупностью вычислительных ресурсов: виртуальным ядром, виртуальным диском, виртуальной памятью. Помимо этого, Виртуальный сервер может включать опции и дополнения, такие как: IP-адреса, снапшоты, различный уровень технической поддержки, отдельные надстройки и модули. Совокупность всех выбранных Заказчиком ресурсов формируется в тарифе.

Виртуальное ядро/процессор — выделенная сущность для пользования виртуальным сервером.

Виртуальная оперативная память — выделенный вычислительный ресурс, входящий в Виртуальный сервер.

Виртуальный диск — выделенный объем дискового пространства, размещаемый на Технической площадке Исполнителя.

Виртуальная сеть — изолированный виртуальный коммутатор, к которому подключаются виртуальные машины Заказчика.

Пользователь — пара имя-пароль, определяющая владельца объектов. Пользователи создаются Заказчиком в рамках домена.

Ресурс — единица, представляющая собой часть ресурсов физического сервера либо минимально возможную часть предоставляемой услуги

Лимит — лимит Ресурсов, которые могут быть использованы. Устанавливается Исполнителем и может меняться по заявке Заказчика.

API — программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

Панель управления Openstack — отдельная панель управления, предоставляемая в рамках настоящей услуги и предназначенная для управления виртуальными машинами. Третьи лица могут получать доступ к внешней панели управления по инициативе Заказчика без заведения отдельной учетной записи в Панели управления учетной записью Заказчика.

Аккаунт Заказчика — учетная запись Заказчика в панели управления Исполнителя, в рамках которой производится доступ к заказанным Услугам и управление ими.

2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику, а Заказчик принимает под свое управление доступ к виртуальной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов, объединенных в виртуальный сервер – виртуальную машину. Виртуальная инфраструктура реализована с помощью программного обеспечения Openstack на физической инфраструктуре Исполнителя. Далее Услуга.

3. Порядок предоставления Услуги

Заказ услуги

3.1. Заказчик выбирает совокупность вычислительных ресурсов и опций: конфигурирует тарифный план или использует готовые комбинации параметров – готовые тарифы на сайте Исполнителя, за исключением случаев, когда таковые создаются Исполнителем по предварительному согласованию с Заказчиком.

3.2. Оказание Услуги начинается с момента зачисления денежных средств, равных или превышающих минимально допустимый платеж и последующей активации услуги. Сумму минимального платежа для активации Услуги, Исполнитель публикует на сайте.

3.3. Заказчик может создать один или более виртуальный сервер и управлять им/ими из Панелях управления cp.platforma.ru и vcddata.ru.

3.4. При создании виртуального облака в панели управления cp.platforma.ru создается логин и пароль к панели управления vcddata.ru. и направляется на контактный e-mail Заказчика

3.5.

3.6. Исполнитель вправе устанавливать ограничения и лимиты по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках виртуального сервера, а также по количеству серверов в рамках аккаунта Заказчика.

3.7. Сервер, на котором размещается Виртуальная машина Заказчика, подключен к порту 10 Гбит/сек. Данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на серверах Исполнителя. Полоса пропускания для каждой Виртуальной машины ограничена 1 Гбит/с.

3.8. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123, 1900 ограничивается до 500 Мбит/с.

3.9. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании (DDoS), Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification, или ограничить возможность использования данных сервисов, уведомив об этом Заказчика.

3.10. Заказчик может в любой момент создавать или удалять Виртуальные машины и Ресурсы.

3.11. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.

Продление и Окончание предоставления Услуги

3.12. Продление Услуги осуществляется путем зачисления денежных средств на лицевой счет Заказчика в системе Исполнителя. При этом тип лицевого счета должен совпадать с тем, с которого была заказана Услуга.

3.13. При достижении баланса лицевого счета, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, отключение доступа к Виртуальным машинам путем их блокировки происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуг автоматическим образом.

3.14. В связи с невозможностью прогнозирования списаний, Исполнитель доверяет контроль за состоянием балансов лицевых счетов Заказчику, ограничивая свои действия уведомлением о необходимости пополнить баланс лицевого счета за 5 дней до предполагаемого окончания денежных средств. При этом Исполнитель опирается на статистические данные по списаниям за прошлые периоды и не учитывает списания за другие услуги.

3.15. При недостаточном значении баланса лицевого счета доступ к услуге приостанавливается путем её отключения, сроком до 14 календарных дней. При этом после отключения Виртуальной машины, продолжают списания за Ресурсы: Виртуальное дисковое пространство, использование Виртуальной сети, которое образует задолженность на балансе лицевого счета Заказчика.

3.16. Задолженность рассчитывается исходя из стоимости Ресурсов отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости использования всех типов Виртуального диска, хранения пользовательских образов, IP-адресов и других ресурсов, закрепленных за Виртуальным сервером Заказчика, за время, в течение которого Виртуальный сервер был отключен, но продолжал находиться на Аккаунте Заказчика.

3.17. Пополнение баланса лицевого счета до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приостановки Услуги означает согласие Заказчика с продлением и продолжением пользования Услугой.

3.18. При продлении Услуги происходит погашение задолженности в размере ранее использованных и неоплаченных ресурсов (виртуальный диск и виртуальные сети), сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса лицевого счета.

3.19. При отсутствии пополнения баланса лицевого счета и продолжения пользования услугой по истечению 14 (четырнадцати) календарных дней Исполнитель вправе удалить все Виртуальные машины, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках Услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя без возможности восстановления. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

3.20. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель удаляет Услугу и все данные, остаток денежных средств сохраняется на балансе лицевого счета и может быть потрачен на другие услуги или возвращен Заказчику.

4. Типы и условия тарификации

4.1. Услуга не предоставляется на условиях кредитования, в тестовом режиме и при балансе лицевого счета равном или меньше нуля.

4.2. Исполнитель тарифицирует используемое количество ресурсов исходя из максимального значения суммы ресурсов конфигураций Виртуальных машин, а также общих Ресурсов и опций.

4.3. Оплата используемых Ресурсов осуществляется путем списания средств с Баланса Заказчика 1 раз в 60 минут суммарно по всем использованным ресурсам за прошедший час или за иной временной интервал, исходя из особенностей использования каждого ресурса.

5. Уровень оказания Услуги (SLA)

5.1. Исполнитель гарантирует предоставление доступа к Услуге и выделение ресурсов, но не гарантирует работоспособность сайтов и сервисов, использующих данные ресурсы. Данное ограничение связано с тем, что Заказчик самостоятельно администрирует Виртуальный сервер и настраивает его исключительно под свои нужды и своими методами, за исключением случаев потребления Опций Услуги.

5.2. Уровень доступности Виртуальных серверов равен 99,99%.

5.3. Финансовая компенсация Услуги производится из расчета 0,5% стоимости Услуги Заказчика за каждый полный интервал 60 минут Компенсируемой недоступности Услуги, при этом общая сумма компенсационных выплат не может превышать 50% от ежемесячной стоимости услуги Заказчика в предыдущем месяце.

5.4. Общая недоступность Услуги (простой) определяется как сумма указанных в пункте 5.3. интервалов времени с момента обращением Заказчика в службу поддержки Исполнителя до момента завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный лицевой счет, в случае недоступности Услуги в соответствии с положениями данных Условий.

5.6. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного Заказчиком с контактного электронного адреса, с информацией о простое и требовании о компенсации.

5.7. Средства с Бонусного лицевого счета Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги.

5.8. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения Заказчиком, он может использовать эти данные.

5.9. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров Сторон и переписки с официальных почтовых адресов.

5.10. В случае отсутствия сообщения, отправленного с контактного электронного адреса Заказчика, и при отсутствии собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.

5.11. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.

5.12. 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, в том числе связанными с нулевым или отрицательным значением баланса лицевого счета.