

Порядок оказания услуги «Выделенный виртуальный сервер (VPS)»

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГИ	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ	3
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ	4
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	4
6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
8. ПРИЛОЖЕНИЯ	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Облачная платформа компании (далее - облако) - комплекс вычислительных ресурсов компании, включая, серверное оборудование, системы хранения данных, программные средства виртуализации, управления и мониторинга.

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Информационные системы клиента (далее – ИС) – комплекс используемых клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, данные клиента, а также любые другие программные конфигурации.

Услуга «Выделенный виртуальный сервер (VPS)» (далее – услуга VPS) – услуга по предоставлению клиенту вычислительных ресурсов выделенного виртуального сервера (Virtual Private Server), созданного на части физического оборудования, расположенного в ЦОД.

Логическая единица услуги VPS – выделенный виртуальный сервер с предустановленным набором вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память, дисковое пространство).

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, включая имя пользователя, пароль и IP-адрес выделенного виртуального сервера.

Баланс – параметр, отражающий начисления за услугу, оказанную в отчетном периоде.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

Авторизованный e-mail – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента без дополнительной идентификации. Заявки клиентов, отправленные с Авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

Паразитный трафик - трафик, проходящий через выделенный виртуальный сервер, который не был в явном виде инициирован клиентом, а возник из-за вирусной активности.

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Услуга VPS предоставляются юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. В рамках услуги VPS доступны следующие предустановленные конфигурации:

Конфигурация VPS 1.1	Ядро процессора vCPU для VPS – 1 шт; Оперативная память для VPS – 1 ГБ; Дисковое пространство для VPS – 20 ГБ.
Конфигурация VPS 1.2	Ядро процессора vCPU для VPS – 1 шт; Оперативная память для VPS – 2 ГБ; Дисковое пространство для VPS – 30 ГБ.
Конфигурация VPS 2.2	Ядро процессора vCPU для VPS – 2 шт; Оперативная память для VPS – 2 ГБ; Дисковое пространство для VPS – 40 ГБ.
Конфигурация VPS 2.4	Ядро процессора vCPU для VPS – 2 шт; Оперативная память для VPS – 4 ГБ; Дисковое пространство для VPS – 40 ГБ.

Конфигурация VPS 4.8	Ядро процессора vCPU для VPS – 4 шт; Оперативная память для VPS – 8 ГБ; Дисковое пространство для VPS – 60 ГБ.
----------------------	--

2.3. Услуга VPS обеспечивает:

- предоставление выделенного виртуального сервера с предустановленным набором вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память, дисковое пространство) в соответствии с выбранной конфигурацией;
- удаленный доступ к ресурсам выделенного виртуального сервера на скорости до 10Мбит/с, включенный в стоимость услуги;
- выделение 1-го IP-адреса, входящего в состав и включенного в стоимость услуги;
- бесперебойную работу виртуальных ресурсов компании и доступа к ним в круглосуточном режиме, в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA);

2.4. Настоящий порядок является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldigital.by. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Запрос на подключение услуги VPS клиент может оформить:

3.1.1. через заполнение формы заявки на сайте aldigital.by;

3.1.2. письмом на электронный адрес sales@aldigital.by с указанием (согласно Таблице №1 Раздела 8):

- УНП
- лицевого счета;
- контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
- запрашиваемых параметров услуги.

3.2. Обработка запросов на подключение услуг производится в рабочее время по местному времени (UTC +3.00 с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

3.3. Новому клиенту услуги VPS на следующий рабочий день после получения запроса на услуги предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), компания оставляет за собой право отключить услугу клиенту.

3.4. Действующий клиент услуги VPS может отправить запрос с Авторизованного e-mail для добавления новых(ой) услуг(и) VPS на электронный адрес sd@aldigital.by или sales@aldigital.by с указанием запрашиваемых параметров услуги согласно Таблице №1 Раздела 8.

3.5. Клиент обязан самостоятельно обеспечивать своевременное обновление программного обеспечения на предоставленном виртуальном выделенном сервере.

3.6. Клиент обязан самостоятельно обеспечивать информационную безопасность предоставленного выделенного сервера.

3.7. После подключения услуги VPS клиенту предоставляется:

- выделенный виртуальный сервер с активированной службой межсетевое экрана (брандмауэра) с настроенными правилами доступа, разрешающими доступ к нему из сети интернет только по протоколу SSH по порту 22 и установленным запретом для всех остальных сетевых портов;
- учетные данные для доступа к серверу.

Изменение предварительно настроенных правил межсетевого экранирования лежат в зоне ответственности клиента.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

- 4.1. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц услуги производится по запросу клиента с Авторизованного e-mail, направленному на электронный адрес круглосуточной службы технической поддержки компании sd@aldigital.by с указанием данных согласно Таблице №1 Раздела 8. После изменения состава услуг компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения услуг.
- 4.2. Изменение конфигурации VPS возможно только в сторону увеличения ресурсов.
- 4.3. Для применения изменённых логических единиц услуги потребуются остановка виртуального выделенного сервера.
- 4.4. За пользование услугами абонентская плата взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.
- 4.5. Услуга считается оказанной в полном объеме независимо от загрузки вычислительных мощностей виртуального сервера, заполнения дискового пространства и т.п.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 5.1. Приостановление, прекращение оказания услуги клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в договоре.
- 5.2. В случае неоплаты счета или выявления паразитного трафика компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги клиенту частично (путем приостановки работы выделенного виртуального сервера) или полностью (путем удаления выделенного виртуального сервера).
- 5.3. Учетные данные, виртуальный сервер и логические диски, используемые клиентом для размещения данных, хранятся в течение 30 календарных дней с момента приостановки работы выделенного виртуального сервера, по истечении этого времени данные клиента уничтожаются.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуги VPS происходит через портал технической поддержки <https://ch.aldigital.by>, по телефону +375(29)100-04-21 или по электронной почте sd@aldigital.by. При отправке сообщений на данный адрес в теме письма необходимо указывать УНП клиента. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.
- 6.2. Любое обращение клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в соглашении об уровне обслуживания.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.
- 7.2. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.
- 7.3. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг на базе облачной платформы. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldigital.by.

7.4. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица №1

Лицевой счет клиента	
УНП клиента	
Представитель клиента	
ФИО	
Телефон	
E-mail	

Услуга «Выделенный виртуальный сервер (VPS)»	
Выберите предустановленную конфигурацию:	Выберите предустановленную ОС:
→ Конфигурация VPS 1.1 <input type="checkbox"/>	→ CentOS 7.xx <input type="checkbox"/>
→ Конфигурация VPS 1.2 <input type="checkbox"/>	→ CentOS 8.xx <input type="checkbox"/>
→ Конфигурация VPS 2.2 <input type="checkbox"/>	→ Debian 10.x <input type="checkbox"/>
→ Конфигурация VPS 2.4 <input type="checkbox"/>	→ Debian 11.x <input type="checkbox"/>
→ Конфигурация VPS 4.8 <input type="checkbox"/>	→ Ubuntu 20.xx <input type="checkbox"/>
	→ Ubuntu 22.xx <input type="checkbox"/>