

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ЧАСТНОЕ ОБЛАКО VDI НА БАЗЕ VMWARE HORIZON (Виртуальный рабочий стол)

Версия от 1 сентября 2022 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Виртуальный рабочий стол – виртуализированный сервер, созданный на Технической площадке Исполнителя и предоставляющий вычислительные ресурсы Заказчику.

VMware Horizon - программное обеспечение для построения инфраструктуры виртуальных рабочих столов.

Базовый шаблон - образ виртуального рабочего стола, содержащий в себе предустановленную операционную систему и программное обеспечение, из которого разворачиваются пользовательские рабочие столы.

Full clone - это независимая копия виртуальной машины, которая не имеет ничего общего с родительской виртуальной машиной после операции клонирования.

Linked clone - это копия виртуальной машины, которая разделяется виртуальными дисками с родительской виртуальной машиной. Это позволяет нескольким виртуальным машинам использовать один и тот же набор установленного программного обеспечения.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к инфраструктуре Виртуальных рабочих столов (далее - Услуга).

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES:

VMWARE HORIZON-BASED PRIVATE VDI CLOUD (Virtual desktop)

Revision dated September 1, 2022

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

Virtual desktop is a visualized server created on the Contractor's Service Platform and providing computing resources to the Customer.

VMware Horizon is software for building virtual desktop infrastructure.

Generic template is a virtual desktop image containing a pre-installed operating system and software, from which user desktops are deployed.

Full clone is an independent copy of a virtual machine that has nothing in common with the parent virtual machine after the cloning.

Linked clone is a copy of a virtual machine that is shared by virtual discs with the parent virtual machine. This makes it possible for several virtual machines to use one and the same installed software suite.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide to the Customer access to the Virtual Desktop infrastructure (hereinafter "the Service"). The Customer

Заказчик принимает и оплачивает Услуги Исполнителю.

shall accept the Service and pay for it to the Contractor.

- | | |
|--|--|
| <p>1.2. Инфраструктура виртуальных рабочих столов реализована с помощью программного обеспечения VMware Horizon на физической инфраструктуре Исполнителя.</p> | <p>1.2. The Virtual Desktop infrastructure is implemented using the VMware Horizon software on the Contractor's physical infrastructure.</p> |
| <p>1.3. Индивидуальные характеристики, конфигурация Услуги, количество предоставляемых Виртуальных столов, стоимость Услуги согласовываются и указываются Сторонами в Тикет-системе, или, по соглашению Сторон, в дополнительных соглашениях к Соглашению.</p> | <p>1.3. Individual characteristics, configuration of the Service, quantity of Virtual Desktops provided, the cost of the Service are agreed and stated by the Parties in the Ticket System, or, by mutual consent of the Parties, in addenda to the Agreement.</p> |

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

- | | |
|--|--|
| <p>2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.</p> | <p>2.1. The Customer shall order the Service via the Ticket System</p> |
| <p>2.2. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней направляет Заказчику в Тикет-системе или по подтвержденной электронной почте форму опросного листа для уточнения технических и иных параметров предоставления Услуги.</p> | <p>2.2. The Contractor shall, within five (5) business days, send to the Customer within the Ticket System or via confirmed email the questionnaire form for specification of technical and other parameters of the Service provision.</p> |
| <p>2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе.</p> | <p>2.3. The Customer shall fill in the questionnaire form and return it via the Ticket System.</p> |
| <p>2.4. Исполнитель на основе заполненного опросного листа и полученных сведений сообщает Заказчику: сроки оказания Услуги и её стоимость.</p> | <p>2.4. The Contractor shall, on the basis of the questionnaire form and the obtained information, communicate to the Customer: the timeline and the cost of the Service provision.</p> |
| <p>2.5. При необходимости Исполнитель может инициировать установочную встречу. Установочная встреча проводится в присутствии представителей Сторон в формате, согласованном в Тикет-системе, и предназначена для уточнения и согласования всех необходимых для оказания Услуги сведений и данных, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ решаемые Заказчиком задачи; | <p>2.5. If necessary, the Contractor may initiate a kickoff meeting. The kickoff meeting shall be held in the presence of representatives of the Parties in the format agreed in the Ticket System and is intended to clarify and agree on all information and data required for the Service provision, including:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tasks to be solved by the Customer, |

- технической возможности Исполнителя оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме;
- срока начала предоставления Услуги.
- technical feasibility of the Contractor to provide the Service in the amount desired by the Customer;
- Start date of the Service.

Представители Сторон, присутствующие на такой встрече считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по оказанию Услуги. Итоги установочной встречи описываются Исполнителем в Тикет-системе и/или техническом задании.

Representatives of the Parties present at such meetings shall be deemed authorized by the Parties to make decisions on the Service provision. The kickoff meeting results shall be described in the Ticket System and / or the SOW.

2.6. На основе полученных от Заказчика сведений и согласования Исполнитель составляет техническое задание и согласовывает его с Заказчиком. Техническое задание является основанием для оказания Услуги.

2.6. On the basis of the information received from the Customer and its consideration the Contractor shall prepare the statement of work and agree it with the Customer. The statement of work shall be the basis for provision of the Service.

2.7. На основании технического задания Исполнитель создает для Заказчика Частное облако на базе VMware Horizon.

2.7. On the basis of the statement of work, the Contractor shall create for the Customer a Private Cloud on VMware Horizon.

2.8. Оказание Услуги начинается с момента информирования Заказчика через Тикет-систему о готовности Виртуальных рабочих столов.

2.8. The Service provision shall start from the moment of informing the Customer via the Ticket System of readiness of the Virtual Desktops.

2.9. Сервер, на котором размещается Виртуальные рабочие столы Заказчика, подключен к сети на скорости не менее 10 Гбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными рабочими столами, запущенными на сервере Исполнителя.

2.9. The server that hosts the Customer's Virtual Desktops is connected to the network at the speed no less than 10 Gbit/s; this band is shared by all Virtual Desktops running on the Contractor's server.

2.10. Обновление Базовых шаблонов осуществляется путем подготовки Исполнителем шаблона с предустановленной операционной системой и предоставление его Заказчику для установки необходимого программного обеспечения. После установки необходимого ПО, Заказчик уведомляет Исполнителя об окончании работ. После чего Исполнитель в оговоренные сроки осуществляет подготовку Базового шаблона.

2.10. Generic Templates shall be updated by the Contractor preparing a template with a pre-installed operating system and providing it to the Customer for installation of the relevant software. Upon installation of the relevant software, the Customer shall notify the Contractor of completion of the work. After that, the Contractor, within the agreed time, shall prepare the Generic Template.

2.11. Заказчик не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного

2.11. The Customer may, no less than five (5) business days prior to the end of the

периода через Тикет-систему может запросить изменение характеристик и количества Виртуальных рабочих столов, в рамках предоставляемых конфигураций.

reporting period, request via the Ticket System changes of characteristics and number of the Virtual Desktops, within the scope of configurations provided.

- 2.12. Исполнитель, в случае наличия физических ресурсов удовлетворяющих требованиям по объемам ресурсов, осуществляет увеличение характеристик Виртуального рабочего стола в течении 1-2 рабочих дней. В случае отсутствия физических ресурсов, Исполнитель предоставляет возможное количество Виртуальных рабочих столов в течении 1-2 рабочих дней и уведомляет Заказчика о сроках предоставления оставшихся Виртуальных рабочих столов.
- 2.12. The Contractor, in case of availability of physical resources meeting the requirements in terms of the resource amount, shall enhance the characteristics of the Virtual Desktop within 1 - 2 business days. In case of non-availability of physical resources, the Contractor shall provide the possible number of Virtual Desktops within 1 - 2 business days and shall notify the Customer of the time of provision of the remaining Virtual Desktops.
- 2.13. Предоставление дополнительных Виртуальных рабочих столов, в случае наличия физических ресурсов удовлетворяющих требованиям по объемам ресурсов, осуществляется Исполнителем в течении 1-2 рабочих дней. В случае отсутствия физических ресурсов, Исполнитель предоставляет возможное количество Виртуальных рабочих столов в течение 2 (двух) недель и уведомляет Заказчика о сроках предоставления оставшихся Виртуальных рабочих столов.
- 2.13. The Contractor shall provide additional Virtual Desktops, in case of availability of physical resources meeting the requirements in terms of the resource amount, within 1 - 2 business days. In case of non-availability of physical resources, the Contractor shall provide the possible number of Virtual Desktops within two (2) weeks and shall notify the Customer of the time of provision of the remaining Virtual Desktops.
- 2.14. Заказчик осуществляет обновление Full Clone Виртуальных рабочих столов самостоятельно.
- 2.14. The Customer shall update Virtual Desktop Full Clone independently.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3. PAYMENT FOR SERVICE

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.
- 3.1. Unless stipulated otherwise by the present Conditions, the Service shall be paid in compliance with the procedure, within the timeline and in the form set forth by the Agreement.
- 3.2. Стоимость Услуги согласовывается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению.
- 3.2. The cost of the Service shall be agreed by the Parties in the Ticket System or in an addendum to the Agreement.
- 3.3. Изменение стоимости Услуги, исходя из изменений характеристик и количества
- 3.3. Changes in the cost of the Service resulting from changes in the characteristics and the

Виртуальных рабочих столов, происходит в следующем отчетном периоде после обращения Заказчика в Тикет-системе.

number of Virtual Desktops shall occur in the following reporting period after the Customer's request in the Ticket System.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на её отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга будет считаться отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.
- 4.2. При Лицевом счете, недостаточном для осуществления следующего списания за Услугу, в течение 30 (тридцати) календарных дней, Исполнитель вправе заблокировать все Виртуальные рабочие столы.
- 4.3. При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги до истечения отчетного периода уплаченные Заказчиком Исполнителю в счет оказания Услуг денежные суммы не возвращаются.
- 4.4. После окончания предоставления Услуги Исполнитель обязуется осуществить затирание остаточных данных на системах хранения данных, используемых для предоставления услуг Заказчику.

- 4.1. The Customer may refuse the Service by sending a request for disabling it in the Ticket System at least five (5) business days before the end of the reporting period. The Service shall be deemed disabled on the last day of the reporting period in which the Customer's request is received.
- 4.2. In the case if the balance of the Personal Account is not sufficient for the following debiting for the Service, within thirty (30) calendar days, the Contractor shall be entitled to block all Virtual Desktops.
- 4.3. Upon termination of the Service provision or refusal of the Service by the Customer before the expiration of the reporting period, the amounts paid by the Customer to the contractor on account of the Service provision shall not be reimbursed.
- 4.4. Upon completion of the Service provision, the Contractor undertakes to erase the remaining data in the data storage systems used for the service provision to the Customer.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Таблица №1

Table 1

<p>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (in case of absence of reasons for non-availability of the Service)</p>	<p>24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24x7x365 – 24 hours a day 7 days a week, 365 days a year</p>
<p>% (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of operability per month</p>	<p>99,98 %</p>

- 5.1. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте Таблице №1, за исключением времени проведения аварийных и

- 5.1. The Contractor shall ensure availability of the Service within the period stated in Table 1, except for the time of emergency and scheduled maintenance works. The time of

профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

scheduled maintenance works shall not be the time of Service unavailability eligible for compensation.

5.2. Компенсируется 0.5% стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги до 100% стоимости Услуги.

5.2. Compensation shall be 0.5% of the Customer Service Cost for every 30 minutes of compensable unavailability of the Service, up to 100% of the Service Cost.

5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Определяются следующие виды простоя:

5.3. Service unavailability (downtime) is defined as the interval between the time of sending a message via the Ticket System to the Contractor's Support and the time of completion of the recovery work by the Contractor. The following types of downtime are determined:

Таблица №2

Table 2

Компенсируемый простой / Compensable downtime	Не компенсируемый простой / Non-compensable downtime
<p>Недоступность Виртуальных рабочих столов Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя. /</p> <p>Unavailability of the Customer's Virtual Desktops as a result of the contractor's infrastructure failure. This type of downtime is compensated on the basis of resources that could not be used during the downtime as a result of the failure.</p>	<p>Недоступность услуги ввиду сбоев на стороне Заказчика, к таким сбоям относятся</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ недоступность Active Directory Заказчика ▪ недоступность инфраструктуры Заказчика ▪ недоступность сетевой связности со стороны сетевого оборудования заказчика до стыка с приватной инсталляцией ▪ Недоступность управляющей прослойки и API (vSphere, VMware Horizon) ▪ Проблемы, вызванные ПО Заказчика, если ПО и изменения, которые вносятся в базовый шаблон ОС в процессе его установки, не были согласованы с Исполнителем и протестированы представителем поставщика этих услуг <p>/</p> <p>Service unavailability as a result of failures on the Customer side; such failures include:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unavailability of the Customer Active Directory ▪ Unavailability of the Customer infrastructure ▪ Unavailability of network connectivity on the side of the Customer network equipment up to the interface with private installation ▪ Unavailability of controlling middleware and API (vSphere, VMware Horizon) ▪ Problems caused by the Customer's software, if the software and changes to be made

	to the OS generic template in the process of its installation were not agreed with the Contractor and tested by a representative of the provider of such services.
--	--

- | | |
|---|---|
| <p>5.4. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс в случае недоступности Услуги, в соответствии с п. 5.2. Средства с Бонусного баланса могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс и не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.</p> | <p>5.4. Compensation is defined as monetary funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance in case of the Service unavailability, in accordance with clause 5.2. The Bonus Balance funds can be used only for payment for the Service. Compensation shall be paid exclusively by way of transferring money to the Bonus Balance and cannot be provided by way of payment of monetary funds or their transfer to the Customer's account.</p> |
| <p>5.5. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса в счет оплаты Услуги.</p> | <p>5.5. The calculation of the compensation shall not include funds previously accrued by the Contractor to the Bonus Balance (within the scope of promotional offers or for violation of conditions of using individual services) written off by the Contractor from the Bonus Balance on account of payment for the Service.</p> |
| <p>5.6. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости Услуги за 1 месяц</p> | <p>5.6. In case of data loss / damage as a result of a crash through the Contractor's fault, the Customer shall be given compensation in the amount of the cost of the Service for 1 month.</p> |
| <p>5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.</p> | <p>5.7. Compensation under any circumstances may not exceed the amount paid by the Customer for a month of using the Service.</p> |
| <p>5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.</p> | <p>5.8. Time of Service unavailability due to preventive maintenance shall not be compensated.</p> |
| <p>5.9. 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.</p> | <p>5.9. Downtime due to force majeure and other circumstances that occurred through no fault of the Contractor shall not be compensated. Downtime caused by the actions (inaction) of the Customer shall not be compensated.</p> |

- 5.10. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.10. To receive compensation, the Customer shall, after the end of the month, when the service was unavailable, send the Contractor an application for compensation. The application shall be filled in as per the Contractor's form placed on the Contractor's website, with indication of the number of the ticket reporting on the Service unavailability, the total downtime time and the date of the Service unavailability.
- 5.11. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.11. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor shall, within seven (7) calendar days, prepare the calculation of the compensation, namely, calculate the days of free provision of the Service, or make a decision to refuse to provide compensation, if the Service unavailability was caused by a reason beyond the Contractor's control or was scheduled by the Contractor, of which the Customer was notified.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 5.12. After making a decision on provision of compensation or refusal to provide compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.