

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: УДАЛЕННЫЙ РАБОЧИЙ СТОЛ

Версия от 12 марта 2024 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

Удаленный рабочий стол - комплекс ресурсов и технологий, обеспечивающий возможность удаленного доступа через Интернет к вычислительной рабочей среде, размещенной на вычислительных ресурсах Исполнителя.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Удаленным рабочим столам (далее - Услуга). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. В рамках Услуги доступ к рабочим столам предоставляется через веб-сервис или специальное приложение, а данные рабочих столов, а также вычислительные процессы, обрабатываются на удаленных серверах, а не на локальных устройствах.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.
- 2.2. При заказе Услуги Заказчик указывает:
 - необходимое количество Удаленных рабочих столов;
 - конфигурацию Удаленных рабочих столов.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: REMOTE DESKTOP

Revision dated March 12, 2024

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

Remote desktop is a set of resources and technologies that provide remote access over the Internet to the computing environment located at computing resources of the Contractor.

1. SUBJECT

- 1.1. The Contractor shall provide the Customer with access to Remote desktops (hereinafter referred to as the Service). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.
- 1.2. The Service shall provide access to desktops via a web service or a dedicated application; desktop data and computing processes shall be processed not on local devices, but on remote servers.

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

- 2.1. The Customer shall order the Service through the Ticket System.
- 2.2. When ordering the Service, the Customer shall specify:
 - required number of Remote desktops;
 - configuration of Remote desktops.

Исполнитель вправе уточнить иные сведения для оказания Услуги.

The Contractor may request other information to provide the Service.

2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней создает необходимые Удаленные рабочие столы и передает Заказчику параметры доступа к ним в Тикет-системе.

2.3. The Contractor shall create the required Remote Desktops and provide the Customer with their access parameters via the Ticket System within 3 (three) working days.

2.4. Оказание Услуги начинается с момента передачи параметров доступа Заказчику.

2.4. Service provision shall begin from the moment when the access parameters are provided to the Customer.

2.5. Заказчик вправе запросить изменение конфигурации Удаленного рабочего стола в Тикет-системе. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней изменяет указанную конфигурацию.

2.5. The Customer has the right to request the configuration of a Remote desktop to be changed via the Ticket System. The Contractor shall change the specified configuration within 3 (three) working days.

2.6. Изменение количества Удаленных рабочих столов производится Заказчиком самостоятельно путем заказа новой Услуги или отказа от неё.

2.6. The Customer shall independently change the number of Remote Desktops by ordering a new Service or canceling it.

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 otherwise established by these Terms and Conditions, the Service shall be paid in the manner, time and form established by the Agreement.

3.2. Оплате подлежит каждый отдельный Удаленный рабочий стол.

3.2. Payments shall be made for each individual Remote Desktop.

3.3. Услуга продлевается автоматически, если Заказчик не уведомил Исполнителя в Тикет-системе об отказе от Услуги.

3.3. The Service shall be automatically renewed unless the Customer notifies the Contractor via the Ticket System about canceling the Service.

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 3 (три) рабочих дня до момента желаемого отключения.

4.1. The Customer may cancel the Service by sending a deactivation request via the Ticket System at least 3 (three) business days before the desired date of Service deactivation.

4.2. При Лицевом счете, недостаточном для осуществления следующего списания за Услугу, Исполнитель вправе приостановить доступ к Услуге.

4.2. If the Personal Account balance is insufficient for the next debiting for the Service, the Contractor shall have the right to disable access to the Service.

4.3. При Лицевом счете, недостаточном для осуществления следующего списания за Услугу в течение 7 (семь) календарных дней, Исполнитель вправе удалить все Удаленные рабочие столы.

4.3. If the Personal Account balance is insufficient for the next debiting for the Service during 7 (seven) calendar days, the Contractor shall have the right to remove all the Remote Desktops.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Таблица №1

Table 1

| | |
|---|--|
| Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (in case of absence of reasons for non-availability of the Service) | 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 |
| % (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of operability per month | 99,95 % |

5.1. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте Таблице №1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.1. The Contractor shall ensure the Service is available for the time specified in Table 1, except for emergency and maintenance works. The time of maintenance works is not considered as the time of the Service unavailability that is subject to compensation.

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

5.2. 0.5% of the Customer's Service cost is compensated for every 30 minutes of compensated Service unavailability 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 time interval between sending the message via the Ticket System to the Contractor's technical support service and the moment of completion of the recovery works performed by the Contractor. Following types of downtime are defined:

Таблица №2

Table 2

| | |
|--|--|
| Компенсируемый простой / Compensable downtime | Не компенсируемый простой / Non-compensable downtime |
| Недоступность Удаленных рабочих столов Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. / Unavailability of Remote desktops due to a failure of the Contractor's infrastructure. | Недоступность услуги ввиду сбоев на стороне Заказчика, к таким сбоям относятся проблемы, связанные с аутентификацией и идентификацией для входа в Удаленные рабочие столы. / |

| | |
|--|--|
| | Unavailability of the service due to failures on the Customer's side, the failures being problems with authentication and identification to enter Remote desktops. |
|--|--|

- 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.
- 5.4. Compensation is defined as funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus balance in case of the Service unavailability in accordance with cl. 5.2. Funds from the Bonus balance can be used only for Service payments. Compensation shall be carried out exclusively by crediting funds to the Bonus balance and may not result in payment of funds or be credited to the Customer's account.
- 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.
- 5.5. When compensation is calculated, funds previously accrued by the Contractor on the Bonus balance (as part of promotions or for the violation of Terms for Use of Individual Services) and debited by the Contractor from the Bonus balance as a payment for the Service shall not be taken into account.
- 5.6. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.6. Compensation shall not exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service.
- 5.7. 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.
- 5.7. In order to receive compensation, the Customer shall send to the Contractor an application for compensation after the end of the month in which the Service was unavailable. The application shall be filled in according to the form of the Contractor available on the Contractor's website indicating the number of the ticket in which the Service was reported to be unavailable, the total duration of downtime, the date of unavailability of the Service.
- 5.8. 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
- 5.8. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor within 7 (seven) calendar days shall calculate compensation, namely, calculate the number of days of free provision of the Service, or decide to refuse to provide compensation if the Service is disabled due to a reason beyond the



отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

Contractor's control, or was planned by the Contractor, about which the Customer was informed.

5.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

5.9. After making a decision on providing compensation or on refusal to provide compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.