

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

### ВИРТУАЛИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ “SELECTEL VDI”

Версия от 27 апреля 2020 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 назначение, присвоенное им в Соглашении.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Тенант** – часть облачной инфраструктуры, с интегрированным программным обеспечением (ПО) систем виртуализации, необходимом для организации Виртуальных рабочих мест Заказчика.

**Виртуальное рабочее место (VDI)** – это удаленный рабочий стол в виртуальном пространстве с установленной операционной системой (ОС) и ПО.

**Пользователь Заказчика** – это физическое лицо, которому Заказчик с помощью авторизационных параметров предоставляет доступ к одной из систем виртуализации в рамках Тенанта.

**Пользователь виртуального рабочего места** – Пользователь Заказчика, получивший право доступа (через систему авторизации) одним из трех способов:

- Application Virtualization Workspace;
- VDI multiple users, shared usage;
- VDI single user, exclusive mode.

#### Системы виртуализации:

- **Application Virtualization Workspace (Пространство для виртуализации Приложений)** – рабочее пространство, со списком приложений, к которому имеет доступ Пользователь виртуального рабочего места.
- **VDI multiple users, shared usage (Многопользовательский рабочий стол)** – виртуальная инфраструктура, которая

## CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

### VIRTUALIZATION OF SELECTEL VDI WORKSTATIONS

Revision dated April, 27, 2020

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

**Tenant** means part of the cloud infrastructure with integrated software of virtualization systems necessary for the arrangement of the Customer's VDIs.

**Virtual desktop infrastructure (VDI)** means a remote desktop in virtual space with installed operating system (OS) and software.

**Customer's user** means an individual who is granted access to one of the virtualization systems within the Tenant by the Customer with the use of credentials.

**VDI user** means the Customer's user granted access (via the authorization system) in one of the following three ways:

- Application Virtualization Workspace;
- VDI multiple users, shared usage;
- VDI single user, exclusive mode.

#### Virtualization systems:

- **Application Virtualization Workspace** means a workspace with a list of applications accessible by the VDI user.
- **VDI multiple users, shared usage** means a virtual infrastructure running on the server OS

запущена на серверной ОС для совместной работы нескольких независимых Пользователей Виртуального рабочего места.

- **VDI single user, exclusive mode (Однопользовательский рабочий стол)** – виртуальная инфраструктура, в которой каждый Пользователь виртуального рабочего места работает на отдельной Виртуальной машине, запущенной на удаленном сервере. Все Пользователи виртуального рабочего места изолированы друг от друга.

**Сервер управления платформой** – виртуальный сервер, расположенный в отдельно выделенной инфраструктуре Исполнителя, отвечающий за авторизацию и управление Пользователями Заказчика, приложениями и виртуальными рабочими пространствами.

**Инфраструктура виртуализации** – виртуальный сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику для размещения Виртуальных рабочих мест.

**Администратор Тенанта** – Пользователь Заказчика, получивший ограниченное право доступа к управлению Тенанта (за исключением действий по созданию/удалению Пользователей виртуального рабочего места).

**Панель управления Тенантом** – часть пользовательского интерфейса, позволяющего производить административные настройки управления – создание/удаление Пользователей виртуального рабочего места, управление правами пользователей и управление приложениями.

## 1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель в рамках оказываемой / заказанной основной услуги “Облачная платформа” предоставляет Заказчику дополнительную услугу Виртуализация рабочих мест “Selectel VDI”, в рамках которой Заказчику предоставляется Тенант с установленной системой авторизации, идентификацией и необходимым количеством Пользователей виртуальных рабочих мест (далее – “Услуга”). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

to implement the concurrent work of several independent VDI users.

- **VDI single user, exclusive mode** means a virtual infrastructure in which each user of the Customer’s VDI works on a separate virtual machine running on a remote server. All VDI users are isolated from each other.

**Platform management server** means a virtual server located in a separately dedicated Contractor’s infrastructure and used for authorization and management of the Customer’s users, applications, and VDIs.

**Virtualization infrastructure** means a virtual server owned by the Contractor with resources provided to the Customer for VDI hosting.

**Tenant administrator** means the Customer’s user granted a limited right of Tenant administration (except for creation/deletion of VDI users).

**Tenant control panel** is part of user interface that is used for configuring administrative control settings such as creation/deletion of VDI users, user rights management, and applications management.

## 1. SUBJECT

- 1.1. The Contractor shall provide to the Customer as part of the provided / ordered main service “Cloud Platform” the additional service “Selectel VDI Virtualization” including the provision to the Customer of the Tenant with a pre-installed authorization system, identification and the required number of VDI users (hereinafter referred to as the “Service”). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

Основная услуга оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов.

The main service shall be provided in compliance with the respective Conditions for Using Individual Services.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

## 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика и/или через Тикет-систему.

2.1. The Customer shall select and order the Service in the Customer Profile Control Panel and/or through the Ticket System.

2.2. При заказе Услуги Заказчик указывает необходимое количество Виртуальных рабочих мест с учетом систем виртуализации.

2.2. When ordering the Service, the Customer shall indicate the required number of VDIs including virtualization systems.

2.3. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней формирует Виртуальное рабочее место, с учетом указанной Заказчиком системы виртуализации, и передает Заказчику параметры доступа (логин, пароль) для входа в Панель управления Тенантом.

2.3. Within 2 (two) business days, the Contractor shall form the VDI with account for the virtualization system specified by the Customer, and transfer to the Customer the credentials (login, password) for logging in the Tenant Control Panel.

2.4. Оказание услуги начинается с момента передачи Заказчику прав Администратора Тенанта для управления Виртуальным рабочим местом, системами виртуализации, ресурсами и приложениями, посредством предоставления параметров доступа для входа в Панель управления Тенантом.

2.4. The Service provision begins from the moment of transferring the Tenant Administrator rights to the Customer for managing the VDI, virtualization systems, resources and applications by providing the credentials for logging in the Tenant Control Panel.

## 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

## 3. PAYMENT FOR THE 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 is paid in the manner, time and form established by the Agreement.

3.2. Расчет стоимости Услуги производится по количеству Пользователей виртуального рабочего места.

3.2. The cost of the Service shall be calculated based on the number of VDI users.

3.3. При создании Заказчиком Виртуальных рабочих мест, превышающих количество, заявленное при заказе Услуги, Заказчик осуществляет оплату за сверх созданные Виртуальные рабочие места в течение 5 (пяти) рабочих дней после выставления счета. В противном случае Исполнитель может приостановить оказание Услуги.

3.3. If the Customer creates more VDIs than the number indicated when ordering the Service, the Customer shall pay for the excessively created VDIs within 5 (five) business days upon the invoice issuance. Otherwise, the Contractor may suspend the Service provision.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ</b></p> <p>4.1. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.</p> <p>4.2. В случае если оплата Услуги не осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней, после отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода, оказание Услуги приостанавливается.</p> <p>По истечении 10 (десяти) рабочих дней, после отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода Услуги, Исполнитель осуществляет удаление Тенанта Заказчика.</p> <p>4.3. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 10 (десяти) календарных дней с момента отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода. При этом Заказчик самостоятельно нажимает кнопку "Оплатить" в Панели управления и подтверждает оплату Услуги во всплывающем окне.</p> | <p><b>4. END OF SERVICE PROVISION</b></p> <p>4.1. If the Customer's Balance is insufficient for the next funds debiting for the Service provision, the Contractor shall send a notification of the expiry of the paid period of Service usage via the Ticket-System and/or via e-mail.</p> <p>4.2. If the Customer fails to pay for the Service within 5 (five) business days after the receipt of the Contractor's notice on the expiration of the paid period, the Service provision shall be suspended.</p> <p>In 10 (ten) business days upon the date of the Contractor's notice on the expiration of the paid period of the Service provision, the Contractor shall delete the Customer's Tenant.</p> <p>4.3. The Customer may continue to use the Service, provided that the Customer's Balance is replenished within 10 (ten) calendar days from the date of receipt of the Contractor's notice on the expiration of the paid period. For this, the customer shall click on the "Pay" button in the Control Panel and confirm the payment for the Service in a pop-up window.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- |                                                                        |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)</b></p> <p>5.1. Таблица № 1</p> | <p><b>5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)</b></p> <p>5.1. Table No.1</p> |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|

<p><b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/</b>  <b>Guaranteed availability</b>  <b>(in the absence of reasons for unavailability of the Service)</b></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><b>% (процент) работоспособности за месяц/</b>  <b>% (percent) of efficiency per month</b></p>	<p>99.98 %</p>

Таблица № 2

Table No.2

Доступность Услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности Услуги / Service unavailability time	Размер компенсации / Compensation amount
до 99,8 % / up to 99.8 %	до 1 часа 30 минут / up to 3 hours	5 %
от 99,79 до 99,58 % / from 99,79 to 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов / from 1 hour 31 minutes to 3 hours	10 %
от 99,57 до 98,62 % / from 99,57 to 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов / from 3 hours 1 minute to 10 hours	30 %
от 98,61 до 96,7 % / from 98.61 to 96.7%	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / from 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96,6 %	от 24 часов / from 24 hours	100 %

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.
- 5.2. The Contractor ensures the Service availability during the time specified in Table No 1, with the exception of the time for emergency and preventive maintenance. The time for carrying out preventive works is not the time of Service unavailability subject to compensation.
- 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.
- 5.3. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.
- 5.4. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации в Таблице
- 5.4. The compensation results in providing the Customer with an appropriate number of days of free provision of the Service, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for the Service for 1 (one) month and the percentage of compensation specified in Table No.2. The received amount is transferred by

- № 2. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.5. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.6. 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.
- 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.
- 5.8. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, 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.
- the Contractor from an interest rate to the number of days of free Service provision.
- 5.5. Compensation for the Service unavailability through the fault of the Contractor shall be provided solely in the form of free Service provision for a respective number of days. The maximum amount of the compensation is limited to one month of free Service provision. The compensation shall not be provided in the form of funds payment or crediting to the Customer's account.
- 5.6. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.
- 5.7. The Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates of Service unavailability.
- 5.8. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 7 (seven) calendar days, or decides to refuse in compensation provision, if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.

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 the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.