

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПУБЛИЧНОЕ ОБЛАКО НА БАЗЕ VMWARE

Версия от 14 сентября 2021 г.,
вступает в силу с 29 сентября 2021 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

Виртуальная машина – виртуализированный сервер, созданный на Технической площадке Исполнителя и предоставляющая вычислительные ресурсы Заказчику.

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

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

Организация – совокупность Пользователей и vDC, определенная в рамках одной учетной записи.

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

vDC – виртуальный Дата-центр, логически изолированная группа объектов виртуализации (виртуальных машин, виртуальных дисков, виртуальных сетей), к которой может иметь доступ Пользователь.

Ресурс – атомарная единица, представляющая собой часть ресурсов физического сервера, либо минимально возможную часть предоставляемой услуги.

Ресурсы	Единица измерения
Процессорные ядра	Штуки
Оперативная память	Гигабайт
Базовый диск	Гигабайт
Быстрый диск	Гигабайт
Хранение пользовательских образов	Гигабайт
Плавающий IP-адрес	Штуки
Подсеть из 5 адресов	Штуки
Резервное копирование виртуальной машины	Штуки
Место в репозитории	Гигабайт

Лимит – лимит Ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного vDC. Устанавливается Исполнителем автоматически при создании vDC и может меняться по заявке Заказчика.

API – программный интерфейс для автоматизированного управления услугой.

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

Панель управления VBR - отдельная панель управления резервным копированием и восстановлением виртуальных машин на базе решения Veeam® Backup & Replication.

Управляющая прослойка – совокупность Панели управления учетной записью заказчика, API и внешних панелей управления проектами, созданных Заказчиком.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к виртуализированной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов, объединенных в vDC (далее – «Услуга»). Виртуализированная инфраструктура реализована с помощью программного обеспечения VMware на физической инфраструктуре Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказчик создает vDC, и указывает требуемый тип vDC в Панели управления.
- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента ее заказа Исполнителем при наличии достаточного для выбранного типа vDC количества средств на Балансе услуги Заказчика для начала предоставления Услуги.
- 2.3. Заказчик может создать один или более vDC и управлять ими из Панели управления vDirector.
- 2.4. Для доступа к vDC автоматически создается Пользователь и пароль.
- 2.5. Заказчик создает Виртуальные машины, Виртуальные диски и Виртуальные сети в рамках Лимитов vDC в Панели управления vDirector.
- 2.6. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках Организации, а также по количеству vDC.
- 2.7. Оплате подлежит используемое количество ресурсов. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом режиме Исполнителем.
- 2.8. Сервер, на котором размещается Виртуальная машина Заказчика, подключен к сети на скорости не менее 10 Гбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на сервере Исполнителя. Потребленный Заказчиком интернет-трафик учитывается в соответствии с тарифами, указанными на сайте Исполнителя.

- 2.9. Полоса пропускания для каждого vDC ограничена 1 Гбит/с.
- 2.10. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:
- Плавающих IP-адресов;
 - Публичных подсетей из 5 или более адресов.
- 2.11. Плавающие IP-адреса и публичные подсети создаются автоматически после заказа необходимых Ресурсов.
- 2.12. Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP- адрес на одну Виртуальную машину.
- 2.13. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить квоту на IP-адреса в случае, если указанное условие не соблюдается Заказчиком. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину.
- 2.14. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в Тикет-системе.
- 2.15. Заказчик может в любой момент создавать или удалять в vDC Виртуальные машины и Ресурсы в рамках заданных Заказчиком лимитов.
- 2.16. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Панель управления vDirector, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.17. Заказчик может настраивать резервное копирование и восстановление своих виртуальных машин через Панель управления VBR.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Оплате подлежит максимальное значение суммы ресурсов конфигураций Виртуальных машин в vDC, а также общих Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.2. Оплата используемых Ресурсов осуществляется путем списания средств с Баланса Заказчика 1 раз в час суммарно по всем использованным ресурсам за прошедший час или за иной временной интервал, исходя из особенностей использования каждого ресурса. При наличии средств на всех двух балансах Заказчика списания производятся сначала с Бонусного баланса, и после с Баланса услуги. В случае если ни на одном из балансов недостаточно средств на осуществление одного полного списания за потребленные ресурсы, но в сумме средств на балансах достаточно для одного списания, то будет осуществлена частичная оплата со всех балансов на сумму одного списания.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, отключение доступа к vDC происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении услуг в Тикет-системе.
- 4.2. При Балансе услуги, недостаточном для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, в течение 5 (пяти) календарных дней, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги.
- 4.3. При Балансе услуги, недостаточном для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы, в течение 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. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.
- 4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса услуги до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента достижения нулевого баланса или баланса услуги, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые ресурсы. При пополнении Баланса услуги в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных ресурсов, сумма задолженности будет списана в момента пополнения Баланса услуги.
- 4.5. Задолженность по оплате Услуги рассчитывается исходя из стоимости Ресурсов для vDC, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости базового диска, быстрого диска, хранения пользовательских образов, публичных IP-адресов и других ресурсов, закрепленных за vDC, за время, в течение которого vDC был отключен.
- 4.6. В случае отказа Заказчика от Услуги Заказчик вправе перечислить средства с Баланса услуги на Лицевой счет Заказчика.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

- 5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. в частности, Заказчик должен не допускать на своих Виртуальных машинах следующих ситуаций:
 - с Виртуальной машины отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
 - программное обеспечение Виртуальной машины использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
 - с Виртуальной машины исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
 - с Виртуальной машины исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
 - на Виртуальной машине присутствуют вредоносные программы;

- на Виртуальной машине присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.

5.2. Исполнитель вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными виртуальной машине) IP и MAC-адресами.

6. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

Таблица №1

Уровень доступности vDC	Стандартный vDC	Резервирование между двумя ЦОД (катастрофоустойчивый vDC)
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %	99,99 %

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

6.2. 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:

Таблица №2

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность Виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя Виртуальной машины. к ним относятся: процессорные ядра, оперативная память, базовый диск, быстрый диск, используемые пострадавшей Виртуальной машиной.	Недоступность Управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с vDC через Панель управления учетной записью Заказчика, а также с помощью Панели управления vDirector, полная невозможность выполнения операций через API.

6.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс услуги в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей № 2. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Средства с Бонусного баланса Заказчика могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс услуги.

- 6.4. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс услуги (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.
- 6.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 6.6. Рабочим временем считается время с 8 до 23 часов по рабочим дням, с 11 до 22 часов в выходные и праздничные дни. Остальное время считается нерабочим.
- 6.7. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 6.8. Учёт ведётся отдельно для каждой Виртуальной машины. Точность учёта простоя составляет не менее 1 минуты. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.
- 6.9. 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.