

## 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). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. Инфраструктура виртуальных рабочих столов реализована с помощью программного обеспечения VMware Horizon на физической инфраструктуре Исполнителя.
- 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.

### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.
- 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.
- 2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе.

- 2.4. Исполнитель на основе заполненного опросного листа и полученных сведений сообщает Заказчику: сроки оказания Услуги и её стоимость.
- 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:
- решаемые Заказчиком задачи;
  - технической возможности Исполнителя оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме;
  - срока начала предоставления Услуги.
- 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.
- 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.
- 2.7. На основании технического задания Исполнитель создает для Заказчика Частное облако на базе VMware Horizon.
- 2.8. Оказание Услуги начинается с момента информирования Заказчика через Тикет-систему о готовности Виртуальных рабочих столов.
- 2.9. Сервер, на котором размещаются 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. Заказчик не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного периода через Тикет-систему может запросить изменение характеристик и количества Виртуальных рабочих столов, в рамках предоставляемых конфигураций.
- 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.
- 2.13. 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.

2.14. Заказчик осуществляет обновление Full Clone Виртуальных рабочих столов самостоятельно.

### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.

3.2. Стоимость Услуги согласовывается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению.

3.3. Изменение стоимости Услуги, исходя из изменений характеристик и количества Виртуальных рабочих столов, происходит в следующем отчетном периоде после обращения Заказчика в Тикет-системе.

### 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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.

### 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

Таблица №1

<b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>% (процент) работоспособности за месяц</b>	99,98 %

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.

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

Таблица №2

Компенсируемый простой	Не компенсируемый простой
<p>Недоступность Виртуальных рабочих столов Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.</p> <p>Данный вид простоя компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя.</p>	<p>Недоступность услуги ввиду сбоев на стороне Заказчика, к таким сбоям относятся</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- недоступность Active Directory Заказчика</li> <li>- недоступность инфраструктуры Заказчика</li> <li>- недоступность сетевой связности со стороны сетевого оборудования заказчика до стыка с приватной инсталляцией</li> <li>- Недоступность управляющей прослойки и API (vSphere, VMware Horizon)</li> <li>- 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</li> </ul>

- 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости Услуги за 1 месяц
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.

- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 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.
- 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.