Selectel

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:
ЧАСТНОЕ ОБЛАКО НА БАЗЕ ZVIRT

Версия от 15 октября 2026 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

Платформа zVirt – программное обеспечение виртуализации, правообладателем которого является ООО “Орион софт”.

Частное облако – облачная инфраструктура, создаваемая и управляемая с помощью Платформы zVirt, размещаемая на выделенной под Заказчика физической инфраструктуре Исполнителя и состоящая из заказанных Заказчиком Ресурсов.

Ресурс – совокупность вычислительных ядер, оперативной памяти и ресурсов хранения данных, предоставляемых Заказчику в рамках Услуги. В Ресурс входят в том числе виртуальная машина, виртуальный диск, виртуальная сеть.

Вычислительный сервер – физический сервер, на котором размещается Платформа zVirt для управления Частным облаком.

Лимит – лимит Ресурсов, которые могут быть использованы Заказчиком в рамках Частного облака. Лимит устанавливается для каждого Частного облака по соглашению Сторон.

Панель управления zVirt – панель управления Платформы zVirt.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику Ресурсы в пределах согласованного Лимита для управления Частным облаком на базе Платформы zVirt и его использования (далее - “Услуга”).

1.2. Услуга включает возможность Заказчика использовать Платформу zVirt в одной из редакций по выбору Заказчика.

1.3. Индивидуальные характеристики, конфигурация Услуги, редакция Платформы zVirt, Лимит, стоимость Услуги согласовываются Сторонами в Тикет-системе.

1.4. В рамках Услуги предоставляется:

- мониторинг Вычислительных серверов, их диагностика и ремонт;
- мониторинг и обеспечение работоспособности Платформы zVirt;
- обновление Платформы zVirt, драйверов и патчей безопасности по согласованию с Заказчиком;
- восстановление настроек среды виртуализации до уровня запуска виртуальных машин в случае сбоя;
- настройка и изменение конфигурации среды виртуализации по запросу Заказчика (за дополнительную плату по согласованию Сторон);

- мониторинг и обеспечение работоспособности физической сети.

1.5. Резервное копирование и восстановление виртуальных машин Заказчика не входит в состав Услуги.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Заказ Услуги осуществляется через Тикет-систему.

2.2. Исполнитель в течение 5 рабочих дней направляет Заказчику в Тикет-системе форму опросного листа для уточнения целей и параметров предоставления Услуги.

2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе.

2.4. При необходимости Исполнитель может инициировать установочную встречу с Заказчиком в формате, согласованном Сторонами. Установочная встреча проводится 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.

2.5. На основе опросного листа и установочной встречи Исполнитель сообщает Заказчику необходимые характеристики Услуги, в том числе Лимиты, сроки оказания и стоимость.

2.6. Оказание Услуги начинается в согласованные Сторонами сроки и, при необходимости, оплаты Услуги Заказчиком. Исполнитель сообщает о начале оказания Услуги посредством Тикет-системы.

2.7. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Панели управления zVirt с определёнными правами посредством передачи логина и пароля в Тикет-системе или по подтвержденной электронной почте. Заказчик обязуется сменить пароль, предоставленный Исполнителем.

2.8. Заказчик самостоятельно управляет (создает и удаляет) Ресурсами в рамках Лимитов, самостоятельно выбирает их конфигурацию и осуществляет эксплуатацию Ресурсов путём удалённого доступа или через Панель управления zVirt.

2.9. Пропускная способность сети, соединяющей виртуальные машины в составе Частного облака, составляет не менее 10 Гбит/с. Данная пропускная способность распределяется между всеми такими виртуальными машинами и другим служебным трафиком.

2.10. Скорость доступа в Интернет из Частного облака ограничена 1 Гбит/с.

2.11. Услуга включает предоставление одного публичного фиксированного IP-адреса.

2.12. При выборе Заказчика Платформы zVirt в редакции Max Исполнитель не отвечает за частоту актуализации, продление, обновление и сертификации, так как указанные действия осуществляются правообладателем Платформы zVirt.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Стоимость Услуги согласовывается Сторонами в Тикет-системе и зависит от характеристик Услуги.

3.2. Заказчик осуществляет оплату Услуги в форме ежемесячного фиксированного абонентского платежа, в который включена плата за предоставленный объём Ресурсов. Размер абонентского платежа является фиксированным и не зависит от объема фактического потребления в отчетном периоде.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на ее отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга считается отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.

4.2. Исполнитель вправе отключить оказание Услуги при Лицевом счете, недостаточном для осуществления следующего списания за Услугу, в течение 30 (тридцати) календарных дней

4.3. После прекращения оказания Услуги Исполнитель обязуется удалить все Ресурсы в срок не более 7 календарных дней. По окончании предоставления Услуги Исполнитель осуществляет затирание остаточных данных на системах хранения данных, использованных для предоставления Услуги Заказчику.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Заказчик должен не допускать на своих виртуальных машинах:

- отправки сообщений электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
- использования паролей, устанавливаемых по умолчанию;
- исходящих пакетов с неверным адресом источника (IP source address);
- исходящих пакетов службы доменных имен (DNS) с намеренно искаженными данными;
- наличия вредоносных программ;
- наличия и/или работы программ, специально предназначенных 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)

6.1. **Таблица №1. Гарантированный уровень доступности за расчетный месяц**

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

6.2. Компенсируется 0,5 % стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги, до 100 % стоимости Услуги за расчетный период.

6.3. Недоступность Услуги определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Виды простоя определены в Таблице №2.

6.4. **Таблица №2. Компенсируемый и некомпенсируемый простой**

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры или среды виртуализации Исполнителя. Компенсируется пропорционально доле недоступного объема Ресурсов, которая не могла быть использована во время простоя вследствие сбоя.	Недоступность Управляющей прослойки (Панели управления zVirt, API): полная невозможность выполнения действий через Панель управления. Простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика, а также его ПО и изменениями, не согласованными с Исполнителем. Недоступность вследствие исчерпания Заказчиком Лимитов предоставленного объёма Ресурсов .

6.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс услуги в случае недоступности Услуг. Перечисление осуществляется в течение первых 7 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.

6.6. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.

6.7. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.

6.8. 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.

6.9. При расчёте компенсации не учитываются средства, ранее начисленные Исполнителем на Бонусный баланс (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов) и списанные в счет оплаты Услуги.