

## 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.

Исполнитель вправе уточнить иные сведения для оказания Услуги.

- 2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней создает необходимые Удаленные рабочие столы и передает Заказчику параметры доступа к ним в Тикет-системе.
- 2.4. Оказание Услуги начинается с момента передачи параметров доступа Заказчику.
- 2.5. Заказчик вправе запросить изменение конфигурации Удаленного рабочего стола в Тикет-системе. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней изменяет указанную конфигурацию.
- 2.6. Изменение количества Удаленных рабочих столов производится Заказчиком самостоятельно путем заказа новой Услуги или отказа от неё.

#### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

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

- 3.2. Оплате подлежит каждый отдельный Удаленный рабочий стол.
- 3.3. Услуга продлевается автоматически, если Заказчик не уведомил Исполнителя в Тикет-системе об отказе от Услуги.

## 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

## 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>	99,95 %

- 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.
- 5.2. 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

<b>Компенсируемый простой</b>	<b>Не компенсируемый простой</b>
Недоступность Удаленных рабочих столов Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.	Недоступность услуги ввиду сбоев на стороне Заказчика, к таким сбоям относятся проблемы, связанные с аутентификацией и идентификацией для входа в Удаленные рабочие столы.

- 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. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 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, 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.
- 5.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.