



Публичное Облако на базе VMware Соглашение об уровне услуг

Версия от 10.06.2019

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора, заключенного между Заказчиком и Исполнителем (далее - Договор). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Услуга — Исполнитель предоставляет Заказчику виртуализированную инфраструктуру состоящую из Ресурсов, объединенных виртуальные дата-центры (vDC), и реализованную с помощью ПО VMware на физической инфраструктуре Исполнителя.

Баланс услуги — запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком относительно Услуги. Баланс Услуги увеличивается на сумму средств, перечисленных Заказчиком с Лицевого счета Заказчика в счет предоплаты Услуги, и уменьшается на стоимость оказанной Услуги.

Бонусный баланс услуги — запись, отражающая взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком относительно Услуги. Бонусный баланс пополняется Исполнителем в рамках рекламных акций и зачисления компенсации за нарушение уровня услуг. Бонусный баланс уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг. При наличии средств на бонусном балансе и облачном балансе списания производятся сначала с бонусного баланса, а потом с баланса услуги. Средства с бонусного баланса возврату и/или переводу на Лицевой счёт не подлежат.

Баланс VK услуги — запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком относительно услуги «Публичное облако VMware». Баланс Услуги увеличивается на сумму средств, перечисленных Заказчиком с Лицевого счета (баланса) VK, пополняемого голосами через Приложение социальной сети Вконтакте, в счет предоплаты услуг предоставления вычислительных ресурсов, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг.

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.

ПО — программное обеспечение.

IP-адрес — адрес узла в сети Интернет.

Трафик — объем информации передаваемой по сети.

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 — 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. Виды ресурсов, предоставляемых в рамках услуги:

- Процессорные ядра, штук;
- Оперативная память, Гигабайт;
- Виртуальный диск, Гигабайт;
- Хранение пользовательских образов, Гигабайт;

- Edge-роутер, штук;
- Плавающий IP-адрес, штук;
- Подсеть IP-адресов, штук;
- Лицензия Microsoft Windows Server Standard Edition, штук;
- Резервные копии, машины, штук;
- Резервные копии, место, 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 услуги и предназначенная для управления услугой. Третьи лица могут получать доступ к внешней панели управления по инициативе заказчика без заведения отдельной учетной записи в панели управления <https://my.selectel.ru/>.

Панель управления Veeam Backup Enterprise Manager (VBEM) — отдельная панель управления, предоставляемая в рамках услуги и предназначенная для управления резервным копированием в рамках услуги. Третьи лица могут получать доступ к внешней панели управления VBEM по инициативе заказчика без заведения отдельной учетной записи в панели управления <https://my.selectel.ru/>.

Управляющая прослойка (control-plane) — совокупность панели управления учетной записью заказчика, API и внешних панелей управления проектами, созданных в рамках учетной записи заказчика.

Соглашение об уровне услуг — настоящее соглашение, регламентирующее порядок оказания услуги “Публичное облако VMware”. Соглашение является неотъемлемой частью Договора.

1. Описание услуги

- 1.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услугу, а Заказчик обязуется оплачивать Услугу на условиях указанных в Договоре и настоящем Соглашении.
- 1.2. Оплата производится по факту использования ресурсов Исполнителем путем списания средств с баланса Услуги 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком объема используемых ресурсов. Услуга предоставляется при положительном балансе Заказчика.

2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика. Для заказа Услуги необходимо пополнить баланс Услуги на минимальную сумму, указанную в Панели управления.
- 2.2. После заказа услуги Заказчик создает vDC, пользуясь инструментами Панели управления, и указывает требуемый тип vDC.
- 2.3. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества средств на балансе Услуги Заказчика для начала предоставления услуги и выполнении условий п. 2.2 Соглашения.

3. Особенности оказания услуги

3.1. Порядок оказания услуги

- 3.1.1. Заказчик может создать один или более vDC и управлять им из Панели управления vDirector.
- 3.1.2. Для доступа к vDC автоматически создается пользователь и пароль.
- 3.1.3. Осуществив вход в vDirector Заказчик создает виртуальные машины, виртуальные диски и виртуальные сети в рамках Лимитов vDC.
- 3.1.4. Заказчик может создавать второй и последующие vDC в рамках ограничений на максимальное количество проектов, установленных Исполнителем.
- 3.1.5. Тарифицируется используемое количество ресурсов. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию виртуальных машин, виртуальных дисков и виртуальных сетей за исключением случаев, когда таковые создаются в автоматическом

режиме Исполнителем.

3.1.7. Исполнитель вправе устанавливать ограничение по максимально допустимому использованию каждого из ресурсов в рамках Организации, а также по количеству vDC.

3.1.8. 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 и/или панели управления учетной записи Заказчика.

3.1.9. Полоса пропускания для каждой виртуальной машины ограничена 1 Гбит/с.

3.1.10. Доступ в интернет для виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:

- Плавающих IP-адресов;
- Публичных подсетей из 5 или более адресов;

Плавающие IP-адреса и публичные подсети автоматически создаются Исполнителем в проекте Заказчика после заказа нужного количества соответствующего ресурса.

Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP-адрес на одну виртуальную машину. Исполнитель вправе принудительно уменьшить квоту на IP-адреса в случае, если указанное условие не соблюдается Заказчиком или разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих ip-адресов на одну виртуальную машину. Согласование и получение одобрения Исполнителя на использование выделенных IP-адресов осуществляется посредством тикет-системы.

3.1.11. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) для публичных IP-адресов действуют следующие ограничения:

- Общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123 ограничивается до 500 Мбит/с.
- Заблокированы порты UDP: 17, 111, 520, 1900, 11211.
- Заблокированы по умолчанию порты TCP/UDP: 135, 137, 138, 139, 445. Могут быть разблокированы по заявке Заказчика.

3.1.12. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании (DDoS), Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить возможность использования данных сервисов, уведомив Заказчика не менее чем за 7 дней.

3.2. Порядок пользования услугой

3.2.1. Тарифицируется максимальное значение суммы ресурсов конфигураций виртуальных машин в vDC, а также общих ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.

3.2.2. Заказчик может в любой момент создавать или удалять в vDC виртуальные машины, диски, сети, а также любые другие допустимые объекты в рамках заданных Заказчиком Лимитов при помощи панели управления.

3.2.3. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через панель управления, самостоятельно устанавливает и настраивает на виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.

3.2.4. 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 трех балансах Заказчика списания производятся сначала с Бонусного баланса, затем Баланса VK 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.

3.3. Окончание предоставления услуги

3.3.1. 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 через тикет-систему и/или по электронной почте.

3.3.2. При балансе Услуги равном нулю в течение 5 (пяти) календарных дней, Исполнитель вправе остановить и заблокировать все виртуальные машины в vDC.

3.3.3. При балансе Услуги равно нулю в течение 15 (пятнадцати) 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.

3.3.4. Исполнитель хранит резервные копии в рамках услуги в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента неоплаты Услуги. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

3.3.5. Заказчик может продолжить использование услуг, при условии пополнения баланса Услуги в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента отключения услуг. При продолжении использования услуг (пополнение баланса) в указанный или иной согласованный срок, при наличии задолженности по оплате ранее использованных ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса.

3.3.6. Задолженность по оплате ресурсов для vDC, отключенных за неуплату, формируется как сумма стоимости потребленных Ресурсов, закрепленных за vDC, за время, в течение которого vDC был отключен.

3.3.7. В случае отказа Заказчика от услуг, Заказчик вправе перечислить средства с баланса Услуги на Лицевой счет Заказчика.

4. Требования по защите информации

4.1. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в виртуальных машинах ПО, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.

4.2. 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;

4.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование публично доступных сервисов в инфраструктуре Заказчика при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба информации и работоспособности сервисов. Исполнитель обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.

4.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Исполнитель имеет право прервать выполнение виртуальных машин, нарушающих требования безопасности.

4.5. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. в случае явного нарушения законодательства, предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право, при необходимости, контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

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

4.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.

4.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п.6.7 Договора, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

4.9. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своей виртуальной машины (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

4.10. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

5. Гарантии и компенсации

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

5.1. Компенсируется 0.5% списаний с баланса Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности услуги вплоть до 100% списаний.

5.2. Недоступность услуги (даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

Компенсируемый простой

Недоступность виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время даунтайма вследствие сбоя виртуальной машины. к ним относятся: процессорные ядра, оперативная память, базовый диск, быстрый диск, используемые пострадавшей виртуальной машиной.

Некомпенсируемый простой

Недоступность управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с vDC через панель управления учетной записью заказчика, а также с помощью панели vDirector, полная невозможность выполнения операций через API.

5.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на бонусный баланс Услуги в случае недоступности услуги, в соответствии с Таблицей № 1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии тикета о недоступности услуги (даунтайме) 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.

5.4. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на бонусный баланс Услуги (в рамках рекламных акций или за нарушение уровня оказания услуг), списанные Исполнителем с бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги.

5.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон посредством тикет-системы. 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. в случае отсутствия тикета и собственных данных Исполнителя о начале даунтайма, услуга считается доступной и компенсация не выплачивается. 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.

5.6. Не подлежат компенсации сбои в работоспособности услуги, связанные с нарушениями вне зоны ответственности Исполнителя, а также вызванные действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

5.8. Учет недоступности услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

Подписи сторон

От имени Заказчика _____ (ФИО, должность)

От имени Исполнителя _____ (ФИО, должность)