



УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ВИРТУАЛИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ “SELECTEL VDI”

Версия от 27 апреля 2020 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

Тенант - часть облачной инфраструктуры, с интегрированным программным обеспечением (ПО) систем виртуализации, необходимым для организации Виртуальных рабочих мест.

Виртуальное рабочее место (VDI) - это удаленный рабочий стол в виртуальном пространстве с установленной операционной системой (ОС) и ПО.

Пользователь Заказчика - это физическое лицо, которому Заказчик с помощью авторизационных параметров предоставляет доступ к одной из систем виртуализации в рамках Тенанта.

Пользователь Виртуального рабочего места - Пользователь Заказчика, получивший право доступа (через систему авторизации) одним из трех способов:

- Application Virtualization Workspace;
- VDI multiple users, shared usage;
- VDI single user, exclusive mode.

Системы виртуализации:

- **Application Virtualization Workspace (Пространство для виртуализации Приложений)** - рабочее пространство, со списком приложений, к которому имеет доступ Пользователь виртуального рабочего места;
- **VDI multiple users, shared usage (Многопользовательский рабочий стол)** - виртуальная инфраструктура, которая запущена на серверной ОС для совместной работы нескольких независимых Пользователей виртуального рабочего места;
- **VDI single user, exclusive mode (Однопользовательский рабочий стол)** - виртуальная инфраструктура, в которой каждый Пользователь виртуального рабочего места работает на отдельной Виртуальной машине, запущенной на удаленном сервере. Все Пользователи виртуального рабочего места изолированы друг от друга.

Сервер управления платформой — виртуальный сервер, расположенный в отдельно выделенной инфраструктуре Исполнителя, отвечающий за авторизацию и управления пользователями Заказчика, приложениями и виртуальными рабочими пространствами.



Инфраструктура виртуализации - виртуальный сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику для размещения Виртуальных рабочих мест.

Администратор Тенанта - Пользователь Заказчика, получивший ограниченное право доступа к управлению Тенанта (за исключением действий по созданию/удалению Пользователей виртуального рабочего места).

Панель управления Тенантом - часть пользовательского интерфейса, позволяющего производить административные настройки управления - создание/удаление Пользователей виртуального рабочего места, управление правами пользователей и управление приложениями.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель в рамках оказываемой / заказанной основной услуги “Облачная платформа” предоставляет Заказчику дополнительную услугу Виртуализация рабочих мест “Selectel VDI”, в рамках которой Заказчику предоставляется Тенант с установленной системой авторизации, идентификацией и необходимым количеством Пользователей виртуальных рабочих мест (далее - “Услуга”), . Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

Основная услуга оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика и/или через Тикет-систему.
- 2.2. При заказе Услуги Заказчик указывает необходимое количество Виртуальных рабочих мест с учетом систем виртуализации.
- 2.3. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней формирует Виртуальное рабочее место, с учетом указанной Заказчиком системы виртуализации, и передает Заказчику параметры доступа (логин, пароль) для входа в Панель управления Тенантом.
- 2.4. Оказание услуги начинается с момента передачи Заказчику прав Администратора Тенанта для управления Виртуальным рабочим местом, системами виртуализации, ресурсами и приложениями, посредством предоставления параметров доступа для входа в Панель управления Тенантом.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
- 3.2. Расчет стоимости Услуги производится по количеству Пользователей виртуального рабочего места.
- 3.3. При создании Заказчиком Виртуальных рабочих мест, превышающих количество, заявленное при заказе Услуги, Заказчик осуществляет оплату за сверх созданные Виртуальные рабочие места в течение 5 (пяти) рабочих дней после выставления счета. В противном случае Исполнитель может приостановить оказание Услуги.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.

4.2. В случае если оплата Услуги не осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней, после отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода, оказание Услуги приостанавливается.

По истечении 10 (десяти) рабочих дней, после отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода Услуги, Исполнитель осуществляет удаление Тенанта Заказчика.

4.3. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 10 (десяти) календарных дней с момента отправки Исполнителем уведомления об истечении оплаченного периода. При этом Заказчик самостоятельно нажимает кнопку "Оплатить" в Панели управления и подтверждает оплату Услуги во всплывающем окне.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

Таблица № 1

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

Таблица № 2

Доступность Услуги в месяц	Время недоступности Услуги	Размер компенсации
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	5 %
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

- 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.
- 5.4. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней[~] бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации в Таблице № 2. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.5. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.6. 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.
- 5.7. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой[~] 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.