

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ЧАСТНОЕ ОБЛАКО НА БАЗЕ VMWARE

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

**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.

**Вычислительный сервер** - физический сервер на Технической площадке Исполнителя, на котором запускается Виртуальная машина.

**Пользователь** – пара имя-пароль, определяющая владельца объектов. Пользователи создаются Исполнителем в рамках предоставления Услуги “Частное облако на базе VMware”.

**Поинт** — единица измерения потребления вычислительных ресурсов инфраструктуры. Подсчет потребленных поинтов производится служебным ПО VMware Usage Meter за оперативную память включенных Виртуальных машин и потребленный объем хранилища. Для получения используемой оперативной памяти одной Виртуальной машины за каждый час выбирается большее значение между зарезервированной памятью виртуальной машины и половиной выделенной для виртуальной машины оперативной памяти.

**Виртуальный дата-центр** - логически изолированная группа объектов виртуализации (Виртуальных машин, Виртуальных дисков, Виртуальных сетей), к которой может иметь доступ Пользователь.

**Ресурс** – совокупность вычислительных ядер, оперативной памяти и ресурсов хранения данных.

**Лимит** – лимит Ресурсов, которые могут быть использованы для создания объектов в рамках одного Виртуального дата-центра или Виртуальной машины. Устанавливается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению и меняется по соглашению Сторон.

**Панель управления vCenter** – отдельная панель управления, предоставляемая в рамках настоящей услуги и предназначенная для управления виртуальным датацентром.

**Управляющая прослойка** – совокупность Панели управления, API и внешних панелей управления проектами, созданных Заказчиком.

## 1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к виртуализированной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов, объединенных в Виртуальный дата-центр - Частное облако на базе VMware (далее – «Услуга»). Виртуализированная инфраструктура реализована с помощью программного обеспечения VMware на выделенной специально для Заказчика и изолированной от иных лиц физической инфраструктуре Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. В рамках Услуги может предоставляться:

- мониторинг физической инфраструктуры и замена вышедшего из строя оборудования;
- мониторинг и обеспечение работоспособности ПО среды виртуализации;
- первичная настройка физического сетевого оборудования;
- мониторинг и обеспечение работоспособности физической сети;
- обновление ПО VMware, драйверов, security патчей по согласованию с Заказчиком;
- восстановление среды виртуализации в случае сбоя до уровня запуска Виртуальных машин;
- настройка и изменение конфигурации среды виртуализации по запросу Заказчика осуществляется за дополнительную плату по согласованию Сторон.

Дополнительная услуга “Резервное копирование агентами”, реализованная на основе veeam agent, предоставляется отдельно.

1.3. Индивидуальные характеристики, конфигурация Услуги, количество предоставляемых Ресурсов, стоимость Услуги и Поинта 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 выделенную инфраструктуру (Частное облако на базе VMware), предоставляет доступ к Панели управления vCenter с определенными правами, посредством сообщения логина и пароля в Тикет-системе или по подтвержденной электронной почте.
- 2.8. Оказание Услуги начинается в сроки согласованные Сторонами при наличии технической возможности и, при необходимости, оплаты Услуги Заказчиком. Исполнитель сообщает о начале оказания Услуги посредством Тикет-системы и/или электронной почты.
- 2.9. Для доступа к панели управления vCenter Исполнитель создает для Заказчика необходимое количество Пользователей с определенными правами. Для изменения количества Пользователей или их прав Заказчик направляет обращение в Тикет-системе к Исполнителю.
- 2.10. Заказчик самостоятельно создает и/или удаляет Виртуальные машины, Виртуальные диски и Виртуальные сети в рамках Лимитов и доступных ресурсов Вычислительного сервера. Заказчик в рамках предоставленных Ресурсов самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков. По соглашению Сторон выбор конфигураций Виртуальных сетей происходит Исполнителем по запросу Заказчика или самостоятельно.
- 2.11. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Виртуальных машин путем удаленного доступа к ним по сетям связи общего пользования или через Панель управления vCenter, самостоятельно устанавливает и настраивает на Виртуальных машинах нужное ему программное обеспечение.
- 2.12. Оплате подлежит предоставленное Заказчику количество Ресурсов.
- 2.13. Сервер, на котором размещаются Виртуальные машины Заказчика, подключен к сети на скорости не менее 10 Гбит/сек; данная полоса разделяется между всеми Виртуальными машинами, запущенными на серверах Исполнителя.
- 2.14. Полоса пропускания доступа в Интернет для Виртуального дата-центра ограничена 1 Гбит/с.
- 2.15. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством:
  - Плавающих IP-адресов;
  - Публичных подсетей из 5 или более адресов.

- 2.16. Заказчик вправе использовать IP-адреса из расчета один IP- адрес на одну Виртуальную машину.
- 2.17. Исполнитель может в одностороннем порядке уменьшить квоту на IP-адреса в случае, если указанное условие не соблюдается Заказчиком. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса при условии оплаты второго и последующих IP-адресов на одну Виртуальную машину.
- 2.18. Согласование на использование выделенных IP-адресов осуществляется в Тикет-системе.

### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Стоимость Услуги согласовывается Сторонами в Тикет-системе или в дополнительном соглашении к Соглашению.
- 3.2. Конечная стоимость Услуги состоит из:
  - 3.2.1. *Платеж за Частное Облако на базе VMware (абонентский платеж)* – ежемесячный фиксированный платеж за оказание Услуги, в который включена плата за предоставленные Ресурсы. Размер абонентского платежа является фиксированным и не зависит от объема потребления Услуги в конкретном расчетном периоде.
  - 3.2.2. *Частное Облако на базе VMware (Поинты)* – ежемесячный переменный платеж за потребленные Поинты.
- 3.3. Платеж за потребленные Поинты рассчитывается по формуле:

Платеж за Поинты = Объем потребленных Поинтов \* Стоимость за 1 (один) Поинт.

Формула расчета объема потребленных Поинтов и стоимость 1 (одного) Поинта сообщается Заказчику в Тикет-системе.

Объем потребленных Поинтов в отчетном периоде рассчитывается автоматически с использованием ПО VMware Usage Meter. Наличие работоспособного ПО VMware Usage Meter является обязательным условием оказания Услуги.

- 3.4. Оплата Услуги производится Заказчиком в следующем порядке:
  - 3.4.1. Абонентский платеж оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
  - 3.4.2. Платеж за Поинты оплачивается Заказчиком на основании выставленного Исполнителем в Панели управления счета до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным периодом.

### 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. Исполнитель вправе отключить оказание Услуги, в случае нарушения Заказчиком срока оплаты любого счета более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента выставления счета.
- 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, и Заказчик обязан оплатить платеж за Поинты за такой отчетный период.
- 4.4. После прекращения/отключения оказания Услуги Исполнитель вправе удалить все Виртуальные дата-центры, предоставляемые Заказчику, в срок не более 7 (семь) календарных дней.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

- 5.1. 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.
- 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)

Таблица №1

Уровень доступности Частного облака	Частное облако с при размещении в одном дата-центре	Резервирование двумя ЦОД между
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %	99,99 %

- 6.1. Компенсируется 0.5% стоимости Услуги Заказчика за каждые 30 минут компенсируемой недоступности Услуги до 100% стоимости Услуги.
- 6.2. 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
Недоступность Виртуальных машин Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид простоя компенсируется согласно Вычислительным серверам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя. Компенсация предоставляется пропорционально количеству недоступных Вычислительных серверов.	Недоступность Управляющей прослойки. Полная невозможность выполнения каких-либо действий с vCenter через Панель управления.

- 6.3. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс в случае недоступности Услуги, в соответствии с п. 6.1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) 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. Средства с Бонусного баланса могут использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс.
- 6.4. 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.
- 6.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров Сторон в Тикет-системе.
- 6.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 6.7. Учёт ведётся отдельно для каждого Вычислительного сервера. 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.

- 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.