

Приложение № 1.0.
к Договору

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 1.1. Виртуальная инфраструктура – виртуальный аналог традиционной ИТ-инфраструктуры организации, размещенный на технических ресурсах Исполнителя.
- 1.2. Виртуальная память (vRAM) - совокупность энергозависимой части системы компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процессору для выполнения им операции, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде.
- 1.3. Виртуальное дисковое пространство (vHDD) - жесткий диск виртуальной машины, блочное устройство.
- 1.4. Виртуальный процессор (vCPU) - часть процессорной мощности инфраструктуры, выделяемой для виртуальной машины.
- 1.5. Виртуальный сервер (Виртуальная Машина, VM) – виртуальный аналог физического сервера, являющийся совокупностью виртуализированных вычислительных мощностей процессора, оперативной памяти, дискового пространства и сети, объединенными в логическую и автономную ячейку.
- 1.6. Виртуальный Центр Обработки Данных (Виртуальный ЦОД, ВЦОД) - совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предоставленных в пользование Заказчику и предназначенных для создания и бесперебойного функционирования одного или группы виртуальных серверов.
- 1.7. Выделенный сервер (Bare metal) – физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.
- 1.8. Выделенный сервер готовой конфигурации - Выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.
- 1.9. Выделенный сервер произвольной конфигурации - Выделенный сервер с возможностью выбора комплектующих.
- 1.10. Кластер - группа ИТ-оборудования, объединённая высокоскоростными каналами связи, представляющая с точки зрения пользователя единый аппаратный ресурс.
- 1.11. Количество операций ввода/вывода (Input/Output Operations Per Second, IOPS) – количество операций чтения и записи, которое выполняется за одну секунду.
- 1.12. Корзина (от английского Bucket) — это контейнер для хранения объектов. Имеет свой набор метаданных и политики хранения объектов.
- 1.13. Личный кабинет – специализированный раздел Портала, предназначенный для осуществления взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, в том числе для потребления Услуги Заказчиком, для отражения статистических данных Услуги, баланса Заказчика, а также прочей информации, связанной с потреблением Услуги. Через Личный кабинет Пользователи могут осуществлять управление Услугой, а также осуществлять действия, приравняемые к Заказу. Функционал и внешний вид Личного кабинета варьируется в зависимости от Услуги.
- 1.14. Машинное и глубокое обучение – Набор математических и программных алгоритмов и структур данных, характерной чертой которых является не прямое решение задачи, а обучение в процессе применения решений множества сходных задач.
- 1.15. Модуль – специализированное помещение, предназначенное для размещения ИТ-оборудования. Модуль имеет независимую систему энергоснабжения и кондиционирования.
- 1.16. Объект – единица хранения. В качестве объекта может выступать любой набор данных: файлы, массивы данных, резервные копии и так далее.

- 1.17. Обучение моделей или Model Training – облачный сервис, позволяющий разрабатывать модели машинного и глубокого обучения за рекордно быстрое время.
- 1.18. Объектное хранилище – это система хранения данных, которая управляет данными в виде объектов. Все объекты хранятся внутри одной или нескольких корзин. Вместе с данными хранятся метаданные, которые могут описывать различные характеристики объекта, но обязательным является только имя объекта, которое задается при создании объекта. Помимо стандартных операций над объектами, присущие обычным файлам (создание, удаление, копирование), объектное хранилище позволяет также выполнять и другие операции: хранить несколько версий объектов с одинаковым именем, определять время жизни, определять уровень доступа и много другое.
- 1.19. Объектное хранилище S3 - Объектное хранилище с поддержкой протокола AWS S3. Услуга реализована на базе аппаратно-программной платформы Исполнителя.
- 1.20. «Организация» – изолированное пространство базовых информационно-технологических ресурсов, включающих виртуальные процессоры, память и сеть, выделенных в пользование конкретному Потребителю. В пределах одной «Организации» Потребитель имеет возможность создания нескольких ВЦОД.
- 1.21. ОС – операционная система.
- 1.22. ПАК – программно-аппаратный комплекс.
- 1.23. ПО – программное обеспечение, программа для ЭВМ.
- 1.24. Портал – многофункциональная web-площадка Исполнителя, доступная по адресу <https://portal.sbercloud.ru/>, содержащая набор интерактивных сервисов, которые позволяют Заказчику осуществлять заказ и потребление Услуг по Договору, в том числе путем предоставления ссылок на другие сайты (Личные кабинеты, порталы Партнёров и пр.). Возможность потребления Услуги посредством Портала указывается в соответствующем Описании.
- 1.25. Потребитель – юридическое или физическое лицо, потребляющее услуги облачных сервисов.
- 1.26. Пользователь – лицо, осуществляющее непосредственные взаимодействия на Портале от имени и в интересах Заказчика в соответствии с Ролью.
- 1.27. Пространство имен (от английского Namespace) — это изолированная область данных, назначаемая системой каждому Заказчику, внутри которой имена контейнеров не могут повторяться, но могут содержать любые имена в рамках установленных правил наименования (ниже в информации об услуге). Разбиение глобального пространства имен на выделенные области видимости позволяет избежать коллизий в наименовании контейнеров нескольких пользователей объектного хранилища.
- 1.28. Публичный IP адрес (Public IP) - адрес, необходимый Заказчику для организации сервисов, доступных из публичных сетей Интернет, для настройки и обеспечения работоспособности VPN-соединения, для обеспечения доступа Заказчика к ряду специальных сервисов в сети Интернет.
- 1.29. Регламент – Приложение № 4 к Договору.
- 1.30. Репозиторий – СХД для хранения резервных копий.
- 1.31. Роли пользователя или Роль – набор прав, которыми обладает Пользователь в процессе взаимодействия с Порталом.
- 1.32. Система Хранения Данных (СХД) – это комплексное программно-аппаратное решение по организации надёжного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного доступа к ним.
- 1.33. Сопутствующие и дополнительные услуги – услуги, предлагаемые Исполнителем Заказчику для расширения базовой функциональности Услуги, что в той или иной степени позволяет Заказчику получать дополнительные возможности и/или преимущества, а также качественно и/или количественно изменять общий спектр оказываемых Исполнителем Заказчику услуг. Сопутствующие услуги, неразрывно связанные с Услугой, заказываются в виде опций в Заказе Услуги. Дополнительные услуги, независимые от Услуги, заказываются по отдельным Заказам соответствующих услуг. Сопутствующие и дополнительные услуги не входят в базовую стоимость Услуги и тарифицируются отдельно.
- 1.34. «Темная оптика» - неиспользуемые для передачи данных волокна оптического кабеля, прокладываемые в качестве резерва на случай выхода из строя основных волокон.

- 1.35. Центр Обработки Данных (ЦОД) - модули и комплекс инженерных систем для обеспечения бесперывной работы оборудования, расположенного в модулях.
- 1.36. ЭВМ - электронная вычислительная машина.
- 1.37. AI Cloud – платформа, целевая направленность которой – предоставление комплекса продуктов для решения задач в области искусственного интеллекта, начиная от создания модели и заканчивая ее использованием, а также для решения задач высокопроизводительных вычислений (без применения искусственного интеллекта).
- 1.38. DDoS - хакерская атака на вычислительную систему с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых добросовестные пользователи системы не смогут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам, либо этот доступ будет затруднён.
- 1.39. Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) – сетевой протокол, позволяющий узлам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети.
- 1.40. Firewall – межсетевой экран, поддерживает настройку правил с определением: входящего и исходящего IP или диапазона IP адресов, входящего и исходящего порта и протокола передачи данных.
- 1.41. GPU – Графический процессор, отличающийся высокой производительностью в рамках решения матрично-векторных операций и задач.
- 1.42. Infrastructure-as-a-Service (IaaS) - одна из моделей обслуживания в облачных вычислениях, по которой Потребителям предоставляются по подписке базовые информационно-технологические ресурсы - (виртуальные серверы и доступ к выделенной внутренней виртуальной сети), предназначенные для размещения информационных систем Потребителей.
- 1.43. Internet Protocol (IP) – маршрутизируемый протокол сетевого уровня.
- 1.44. IPSec VPN – виртуальная частная сеть, построенная с использованием защищенного протокола IP в соответствии со стандартом IPSec.
- 1.45. IP-адрес – уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.
- 1.46. Jupyter Notebook – программный пакет с открытым исходным кодом, позволяющий создавать и обучать алгоритмы машинного обучения и глубоких нейронных сетей, а также интерпретировать и исполнять код языка Python
- 1.47. Load Balancing u High Availability (HA) - балансировщик нагрузки NSX Edge позволяющий организовать сервис высокой доступности и обеспечить распределение нагрузки входящего сетевого трафика между несколькими серверами.
- 1.48. Model Training – Обучение моделей машинного обучения для последующего использования моделей для решения какого-либо рода задач.
- 1.49. Network Address Translation (NAT) – механизм преобразования адресов в IP сетях.
- 1.50. NSX Edge Gateway – сетевой компонент платформы VMware, является основой сетей облака. Он позволяет создавать внутренние сети, и подключаться к внешним, используя публичный IP-адрес. Также он позволяет настраивать Firewall, NAT, SSL и IPSec VPN, Load Balancing и т. д. Изначально в каждом Виртуальном ЦОДе создается один основной пограничный шлюз, которому присваивается публичный IP-адрес.
- 1.51. Remote Desktop Protocol (RDP) - проприетарный протокол удалённого рабочего стола прикладного уровня, разработанный компанией Microsoft
- 1.52. SAS – профиль виртуального диска с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SAS 10000 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 10000 оборотов в минуту).
- 1.53. SATA – профиль виртуального диска с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SATA 7200 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 7200 оборотов в минуту).
- 1.54. Secure Shell (SSH) - сетевой протокол прикладного уровня, позволяющий производить удалённое управление операционной системой и туннелирование TCP-соединений (например, для передачи файлов).
- 1.55. Site-to-Site VPN - поддержка создания IPSec VPN туннелей между удаленными площадками.
- 1.56. SSD – профиль виртуального диска, с характеристиками, соответствующими дискам серии SSD (Твердотельные диски).

1.57. SSL VPN-Plus – технология, позволяющая пользователям Виртуального ЦОД безопасно дистанционно подключаться к серверам, находящимся в локальных сетях, расположенных за шлюзом NSX Edge.

1.58. Tenant – часть ВЦОД, предоставляемая заказчику на время пользования услугой.

1.59. vCloud Director – комплексная платформа для администрирования облачной среды, предоставляет конечным пользователям безопасные, изолированные пулы ресурсов для быстрой инициализации Виртуального ЦОД и реализует единую консоль управления и поддержку возможностей самообслуживания.

1.60. Virtual Network Computing (VNC) - система удалённого доступа к рабочему столу компьютера, использующая протокол RFB.

1.61. Virtual Private Network (VPN) – обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько защищенных сетевых соединений (защищенную логическую сеть) поверх другой сети (далее – виртуальная частная сеть).

1.62. VMware vAPP (vApp) - логическое объединение виртуальных машин, позволяющие группировать их по назначению и управлять ими как единым целым.

2. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

2.1. Описания могут предусматривать следующие виды тарификации:

2.1.1. Статическая тарификация (Allocation) (п. 2.4.1. Договора);

2.1.2. Динамическая тарификация (Pay as you go) (п. 2.4.2. Договора).

2.2. Статическая тарификация предполагает оплату пула ресурсов и опций, указанных при формировании Заказа или внесения в него изменений, вне зависимости от факта их потребления Заказчиком.

2.3. Методика расчетов потребляемых процессорных ресурсов и оперативной памяти предполагает тарификацию суммы значений выбранных ресурсов за отчетный период (один месяц) в соответствии с тарифом. На основе суммы значений выставляется счет.

2.4. Методика расчета потребляемого дискового пространства предполагает оплату за выбранный Заказчиком объем ресурсов дискового пространства.

2.5. Динамическая тарификация предполагает оплату пула ресурсов и опций по факту их потребления Заказчиком в течение Отчетного периода. Пул ресурсов и опций, которые предоставляются Заказчику в порядке динамической тарификации указывается в соответствующем бланке Заказа.

2.6. Динамическая тарификация осуществляется

2.6.1. в почасовом порядке (из расчета стоимости 1 (одного) часа), начиная с первой минуты использования. Стороны установили, что для удобства расчётов неполные часы использования Услуги, начиная с первой минуты, округляются до полного часа пользования Услугой.

2.6.2. в поминутном порядке (из расчёта стоимости 1 (одной) минуты), начиная с первой секунды использования. Стороны установили, что для удобства расчётов неполные минуты использования Услуги, начиная с первой секунды, округляются до полной минуты пользования Услугой.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ / ИЗМЕНЕНИЕ / УДАЛЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Описания могут предусматривать следующие виды подключения / изменения / удаления Услуг:

3.1.1. Подключение Услуг посредством подписания Заказа;

3.1.2. Подключение Услуг посредством совершения действий на Портале.

3.2. Услуга считается подключенной в порядке, предусмотренном пп. 3.1.1. Приложения, с момента подписания Заказа Услуг (по форме, установленной Приложением № 5 к Договору) и передачи Заказчику учетной записи и ссылки для доступа к панели управления услугой. Отказ (удаление) и изменение Услуги осуществляется в аналогичном порядке.

3.3. Услуга считается подключенной в порядке, предусмотренном пп. 3.1.2. Приложения, с момента осуществления в Личном кабинете действий, приравниваемых к Заказу. Отказ (удаление) и изменение Услуги осуществляется в аналогичном порядке с момента подтверждения соответствующих действий в Личном кабинете¹.

¹ Обновление статуса Услуг на Портале / Личном кабинете не осуществляется в режиме реального времени. Изменения в Заказ вступают в силу в течение 24 часов с момента осуществления действий в Личном кабинете.

4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОРТАЛОМ / ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ

4.1. Возможность осуществления потребления Услуг посредством Портала прямо предусматривается в соответствующем Описании. В случаях, когда упоминание о такой опции отсутствует в соответствующем Приложении, управление Услугами осуществляется исключительно посредством подписания Сторонами Заказов.

4.2. Для осуществления действий на Портале Пользователь осуществляет вход на Портал посредством ввода логина и пароля. Объем прав Пользователя устанавливается Ролью. Настоящим Заказчик подтверждает, что любые действия, совершенные Пользователем на Портале / в Личном кабинете приравниваются к действиям Заказчика по Договору.

4.3. Стороны установили, что Пользователями могут быть лишь те лица, которые указаны в Регламенте. Роли Пользователей (полномочия) Заказчик распределяет самостоятельно (посредством распределения Ролей Пользователем-администратором). По умолчанию Пользователи обладают правами Пользователя-администратора, т.е. вправе осуществлять весь объем полномочий, предоставленный функционалом Портала / Личного кабинета.

4.4. В случае утраты доступа к Порталу / Личному кабинету доступ может быть восстановлен посредством обращения в Контактный Центр в порядке, установленном Регламентом.

4.5. Баланс Заказчика отображается в соответствующей графе на Портале / в Личном кабинете. Пользователь-администратор вправе ограничить возможность иных Пользователей видеть данные баланса. Объем денежных средств, учитываемых Исполнителем на Балансе, может быть отображен в виде отрицательной суммы за Услуги, предполагающие постоплату, в зависимости от оказываемой Услуги, посредством Портала / Личного кабинета Пользователь может запросить отчет о потребляемой Услуге за соответствующий период².

5. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ ПО УСЛУГЕ

5.1. Описания могут предусматривать следующие порядки расчётов по Услуге:

- 5.1.1. Предварительная оплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг до начала их потребления;
- 5.1.2. Постоплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг после их потребления.

5.2. В случае, если в Описании отсутствует упоминание о применимом порядке расчёта, Стороны установили, что такие Услуги осуществляются по постоплате.

5.3. В случае, если Описание содержит несколько вариантов порядка расчёта, при Заказе Услуги Заказчик выбирает применимый порядок. Указанный порядок отражается в соответствующем Заказе. Стороны установили, что в случае, если Заказ не содержит какого-либо упоминания о порядке расчёта, то применяется постоплата Услуг.

5.4. Предварительная оплата осуществляется посредством внесения Заказчиком денежных средств Исполнителю до момента потребления Услуги. Внесенные денежные средства отражаются на балансе Заказчика в Портале / Личном кабинете. Стороны установили, что Исполнитель вправе осуществлять удержания средств на балансе Заказчика в следующих случаях:

- 5.4.1. возникновения у Заказчика просрочки по оплате иных Услуг по Договору (например, оплачиваемых в порядке постоплаты) на срок, превышающий 30 (тридцать) дней;
- 5.4.2. возникновения на стороне Заказчика иных подтвержденных денежных обязательств перед Исполнителем, связанных с Договором (например, штрафы со стороны третьих лиц, возникшие в связи с неисполнением обязательств Заказчиком).

5.5. Исполнитель обязуется вернуть денежные средства, поступившие ему в порядке предоплаты, в полном объеме в случае соответствующего обращения Заказчика в течение 10 (десяти) рабочих дней, при соблюдении следующих условий:

- 5.5.1. Заказчик обратился с письменным заявлением к Исполнителю, подписанным уполномоченным лицом;
- 5.5.2. Со стороны Заказчика на момент обращения отсутствует задолженность по Договору в связи с оказанием иных Услуг, а также исполнением иных обязательств по Договору. В случае наличия непогашенных обязательств по Договору денежные средства возвращаются Заказчику с учётом удержания полагающихся Исполнителю сумм.

² Стороны установили, что указанный отчет не является отчетным документом, либо документом, на основании которого Стороны вправе осуществлять какие-либо взаиморасчёты, использовать такие отчёты для обоснования требований, а также осуществления иных юридически значимых действий.

Информация в отчёте носит справочный характер. В связи с различным порядком опроса программного обеспечения, осуществляющего сбор информации для формирования отчёта, информация в таком отчете может быть неточной.

5.6. На денежные средства, предоставленные в порядке предварительной оплаты, не распространяются условия о коммерческом кредите, предусмотренные ГК РФ. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя уплаты каких-либо процентов за внесенные в порядке предоплаты денежные средства.

6. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ / ПОРЯДОК ПОПОЛНЕНИЯ БАЛАНСА.

6.1. Оплата Услуг Исполнителя осуществляется путем безналичного перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя способами, указанными на Портале и/или в Личном кабинете на дату оплаты Услуг. С момента реализации Исполнителем соответствующего функционала на Портале и/или в Личном кабинете, полученные Исполнителем денежные средства отражаются на Балансе в Личном кабинете и списываются с Баланса в оплату выбранной Заказчиком Услуги на основании выбранного тарифа и периода оказания Услуг, отражаемых в Личном кабинете.

6.2. Денежные средства считаются полученными Исполнителем:

- при оплате путем перевода денежных средств без использования электронных средств платежа в Личном кабинете – в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре, при соблюдении условий оплаты, указанных в выставленном Исполнителем счете;

- при оплате с использованием электронных средств платежа в Личном кабинете – в момент получения Исполнителем от провайдера услуг по предоставлению электронных средств платежа подтверждения о принятии к исполнению обязательств по переводу денежных средств в адрес Исполнителя.

6.3. Оплата услуг по Договору может быть возложена Заказчиком на третье лицо при условии соблюдения Заказчиком порядка и условий оплаты Услуг путем перевода денежных средств со счета третьего лица, размещенных Исполнителем на Портале и/или в Личном кабинете.

6.4. При оплате Услуг с использованием электронных средств платежа, доступ к которым предоставляется уполномоченному представителю Заказчика (Пользователю) при совершении им входа в Личный кабинет, заявление об исполнении обязанности Заказчика по оплате услуг Исполнителя лицом, использующим такое электронное средство платежа, считается полученным Исполнителем. Полномочия лица, использующего электронное средство платежа для оплаты Услуг Исполнителя, предоставляемых Заказчику, подтверждаются использованием таким лицом предоставленного Исполнителем Заказчику логина и пароля для доступа на Портал и/или в Личный кабинет.