

## ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

## 1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 1.1. *Application Programming Interface (API)* – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.
- 1.2. *DNS* – компьютерная распределенная система для получения информации о доменах. Используется для получения IP-адреса по имени хоста (компьютера или устройства), получения информации о маршрутизации почты и (или) обслуживающих узлах для протоколов в домене (SRV-запись).
- 1.3. *Docker-образ* – набор файлов, в состав которого входит все необходимое для запуска и работы приложения в Облаке Cloud.ru: ОС, среда выполнения и приложение, готовое к развертыванию.
- 1.4. *DoS / DDoS-атака* – хакерская атака на вычислительные системы Исполнителя или Заказчика с целью довести их до отказа, то есть создание таких условий, при которых добросовестные пользователи системы не смогут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам, либо этот доступ будет затруднен.
- 1.5. *Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)* – сетевой протокол, позволяющий узлам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети.
- 1.6. *Edge Gateway* – сетевой компонент Enterprise, является основой сетей облака. Он позволяет создавать внутренние сети, и подключаться к внешним, используя публичный IP-адрес. Также он позволяет настраивать Firewall, NAT и IPSec VPN, Load Balancing и т. д. Изначально в каждом Виртуальном ЦОД создается один основной Edge Gateway, которому присваивается публичный IP-адрес.
- 1.7. *Firewall* – межсетевой экран, поддерживает настройку правил с определением: входящего и исходящего IP или диапазона IP адресов, входящего и исходящего порта и протокола передачи данных.
- 1.8. *GPU* – графический процессор, отличающийся высокой производительностью в рамках решения матрично-векторных операций и задач.
- 1.9. *HTTPS* – расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности. Данные в протоколе HTTPS передаются поверх криптографических протоколов TLS или устаревшего в 2015 году – SSL.
- 1.10. *Infrastructure-as-a-Service (IaaS)* – одна из моделей обслуживания в облачных вычислениях, по которой Заказчикам предоставляются по подписке базовые информационно-технологические ресурсы (виртуальные серверы и доступ к выделенной внутренней виртуальной сети), предназначенные для размещения информационных систем Заказчиков.
- 1.11. *Internet Protocol (IP)* – маршрутизируемый протокол сетевого уровня.
- 1.12. *IPSec VPN* – виртуальная частная сеть, построенная с использованием защищенного протокола IP в соответствии со стандартом IPSec.
- 1.13. *IP-адрес* – уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.
- 1.14. *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.
- 1.15. *Load Balancing u High Availability (HA)* – балансировщик нагрузки Edge Gateway, позволяющий организовать сервис высокой доступности и обеспечить распределение нагрузки входящего сетевого трафика между несколькими серверами.
- 1.16. *Network Address Translation (NAT)* – механизм преобразования адресов в IP сетях.
- 1.17. *NGFW (межсетевые экраны нового поколения)* – устройства, в которых проводится глубокая проверка пакетов (выходящая за рамки порт/протокол), с возможностью инспектировать и блокировать трафик уровня приложения, включающие в себя встроенные системы предотвращения вторжений и интеллектуальную обработку трафика на основе интеграции с внешними системами.
- 1.18. *Name Server (NS-сервер)* – Сервер доменных имен (DNS-сервер), хранящий авторитетные данные о доменной зоне (например, записи A, MX, CNAME) и отвечающий на запросы, связанные с этой зоной. NS-серверы указываются в настройках домена для обеспечения его корректной работы в глобальной системе DNS.
- 1.19. *Remote Desktop Protocol (RDP)* – проприетарный протокол удаленного рабочего стола прикладного уровня, разработанный компанией Microsoft.

- 1.20. *Representational State Transfer (REST (RESTful) API)* – архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределенного приложения в сети. REST представляет собой согласованный набор ограничений, учитываемых при проектировании распределенной гипермедиа-системы.
- 1.21. 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).
- 1.22. 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).
- 1.23. *Secure Shell (SSH)* – сетевой протокол прикладного уровня, позволяющий производить удаленное управление операционной системой и туннелирование TCP-соединений (например, для передачи файлов).
- 1.24. *Site-to-Site VPN* – поддержка создания IPSec VPN туннелей между удаленными площадками.
- 1.25. SSD – профиль виртуального диска, с характеристиками, соответствующими дискам серии SSD (Твердотельные диски).
- 1.26. *Tenant (менант)* – часть ВЦОД, предоставляемая Заказчику на время пользования Услугами.
- 1.27. TLS – криптографический протокол, обеспечивающий защищенную передачу данных между узлами в сети Интернет.
- 1.28. vApp – логическое объединение виртуальных машин, позволяющие группировать их по назначению и управлять ими как единым целым.
- 1.29. *Virtual Network Computing (VNC)* – система удаленного доступа к рабочему столу компьютера, использующая протокол RFB.
- 1.30. *Virtual Private Network (VPN)* – обобщенное название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько защищенных сетевых соединений (защищенную логическую сеть) поверх другой сети (далее – виртуальная частная сеть).
- 1.31. *Virtual Private Cloud (VPC)* – Логически изолированная облачная среда, предоставляемая Исполнителем, для создания и управления виртуальными сетями, включая настройку подсетей, маршрутизации, групп безопасности и IP-адресации.  
Обеспечивает защиту ресурсов, контроль доступа и интеграцию с локальными или внешними сетями через защищенные шлюзы.
- 1.32. *Web Application Firewall (WAF)* – совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение.
- 1.33. Аккаунт – хранимая в системе Исполнителя совокупность данных и настроек для обеспечения Заказчика возможностью управлять количеством и функционалом потребляемых Услуг. Аккаунт позволяет обеспечить корректное взаимодействие Заказчика со службами Технической поддержки Исполнителя.
- 1.34. Бакет – логическая сущность, предназначенная для организации хранения объектов. Имеет свой набор метаданных и политики хранения объектов.
- 1.35. *Блочное хранилище или SDS* – система хранения данных, построенная на программно-определяемом хранилище (SDS) собственной разработки.
- 1.36. *Виртуальная Инфраструктура* – виртуальный аналог традиционной ИТ-инфраструктуры организации, реализованный в Облаке Cloud.ru
- 1.37. *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.
- 1.38. *Виртуальное дисковое пространство (vHDD)* – жесткий диск виртуальной машины, блочное устройство.
- 1.39. *Виртуальный процессор (vCPU)* – часть процессорной мощности Инфраструктуры, выделяемой для виртуальной машины.
- 1.40. *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.
- 1.41. *Виртуальный Центр Обработки Данных (Виртуальный ЦОД, ВЦОД)* – совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предоставленных в пользование Заказчику и предназначенных для создания и функционирования одного или группы виртуальных серверов.
- 1.42. *Выделенный сервер (Bare metal)* – физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

1.43.	<i>Выделенный сервер готовой конфигурации</i>	– выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.
1.44.	<i>Группа узлов</i>	– это набор рабочих узлов с идентичной конфигурацией.
1.45.	<i>Золотой образ</i>	– виртуальная машина, которую можно использовать в качестве эталонного шаблона для создания виртуальных машин.
1.46.	<i>Кластер Kubernetes</i>	– это распределенная система ресурсов на основе технологии Kubernetes, состоящая из Мастер-узлов и Групп узлов.
1.47.	<i>Информационная безопасность (ИБ)</i>	– комплекс мер по обеспечению конфиденциальности, целостности и доступности информации.
1.48.	<i>Кластер</i>	– группа ИТ-оборудования, объединенного высокоскоростными каналами связи, представляющая с точки зрения пользователя единый аппаратный ресурс.
1.49.	<i>Контент</i>	– любая информация, данные, материалы, выраженные в какой-либо объективной форме.
1.50.	<i>Машинное и глубокое обучение</i>	– 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.
1.51.	<i>Мастер-узлы или Master-нода</i>	– это набор вычислительных ресурсов, относящийся к плоскости управления кластера Kubernetes и предназначенный для поддержания корректной работы кластера и рабочих узлов.
1.52.	<i>Нода (узел сети, node)</i>	– устройство, соединенное с другими устройствами как часть компьютерной сети.
1.53.	<i>Объект</i>	– единица хранения. В качестве объекта может выступать любой набор данных: файлы, массивы данных, резервные копии и так далее.
1.54.	<i>Объектное хранилище</i>	– система хранения данных, которая управляет данными в виде объектов. Все объекты хранятся внутри одного или нескольких бакетов. 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, применяемым к 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 многое другое.
1.55.	<i>Объектное хранилище S3</i>	– объектное хранилище с поддержкой протокола AWS S3. Услуга реализована на базе аппаратно-программной платформы Исполнителя.
1.56.	<i>Организация</i>	– изолированное пространство базовых информационно-технологических ресурсов, включающих виртуальные процессоры, память и сеть, выделенных в пользование конкретному Заказчику. В пределах одной «Организации» Заказчик имеет возможность создания нескольких ВЦОД.
1.57.	<i>ОС</i>	– операционная система.
1.58.	<i>ПО</i>	– программное обеспечение, программа для ЭВМ, Программный продукт.
1.59.	<i>Политика</i>	– правило или набор правил, которые позволяют предоставлять разным группам Пользователей единый набор прав при взаимодействии с Личным кабинетом, иными словами, распределять единообразные Роли среди групп Пользователей.
1.60.	<i>Пользователь</i>	– лицо, осуществляющее непосредственное взаимодействие в Личном кабинете от имени и в интересах Заказчика в соответствии с Ролью или полномочиями, которыми Пользователя наделил Заказчик для администрирования услуги.
1.61.	<i>Публичный IP адрес (Public IP)</i>	– 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.
1.62.	<i>Репозиторий</i>	– СХД для хранения резервных копий.
1.63.	<i>Рабочие узлы или Worker-нода</i>	– это набор вычислительных ресурсов, относящийся к плоскости данных кластера Kubernetes и предназначенный для размещения рабочей нагрузки.
1.64.	<i>Роли Пользователя или Роль</i>	– конечный набор полномочий, которые получает Пользователь при работе в Личном кабинете.
1.65.	<i>Система Хранения Данных (СХД)</i>	– комплексное программно-аппаратное решение по организации надежного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного доступа к ним.
1.66.	<i>Темная оптика</i>	– неиспользуемые для передачи данных волокна оптического кабеля, прокладываемые в качестве резерва на случай выхода из строя основных волокон.
1.67.	<i>Трафик</i>	– объем информации, передаваемой через компьютерную сеть за определенный период времени. Количество трафика измеряется как в пакетах, так и в битах, байтах и их производных: килобайт (КБ), мегабайт (МБ) и т. д.

- 1.68. Учетные данные – уникальные имя (логин) и пароль для осуществления удаленного доступа к Личному кабинету в целях администрирования и управления услугой.
- 1.69. ЭВМ – электронная вычислительная машина.

## 2. ВИДЫ ТАРИФИКАЦИИ

- 2.1. Описания могут предусматривать следующие виды тарификации:
- Статическая тарификация (Allocation);
  - Динамическая тарификация (Pay as you go).
- 2.2. Статическая тарификация предполагает оплату пула ресурсов и опций, указанных при формировании Заказа или внесении в него изменений вне зависимости от их фактического потребления Заказчиком.
- 2.2.1. Методика расчётов потребляемых процессорных ресурсов и оперативной памяти предполагает оплату выбранных ресурсов в соответствии с Тарифом.
- 2.2.2. Методика расчёта потребляемого дискового пространства предполагает оплату за выбранный Заказчиком объём ресурсов дискового пространства.
- 2.3. Динамическая тарификация:
- предполагает оплату пула ресурсов и опций по их фактически потребленному в течение Отчетного периода объёму в соответствии с Тарифом;
  - указывается для соответствующих ресурсов и опций при формировании Заказа или внесении в него изменений;
  - применяется в почасовом порядке (из расчета стоимости 1 (одного) часа), начиная с первой минуты использования. Стороны установили, что для удобства расчетов неполные часы использования ресурсов, начиная с первой минуты, округляются до полного часа;
  - применяется в поминутном порядке (из расчета стоимости 1 (одной) минуты), начиная с первой секунды использования. Стороны установили, что для удобства расчетов неполные минуты использования ресурсов, начиная с первой секунды, округляются до полной минуты.
- 2.4. Если в Описании отсутствует упоминание каких-либо видов тарификации, то по умолчанию применяется Статическая тарификация.

## 3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ / ИЗМЕНЕНИЕ ОБЪЕМА / ОТКЛЮЧЕНИЕ

- 3.1. Объем ресурсов, доступных для заказа, ограничен квотой, определяемой Исполнителем. Для увеличения квоты Заказчик должен обратиться в техническую поддержку Исполнителя по телефону или электронной почте, указанных на Сайте.
- 3.2. Подключение / отключение Услуги выполняется посредством оформления Заказа в Личном кабинете.
- 3.3. Подключение / изменение объема / отключение ресурсов в рамках Услуги выполняется в Консоли управления и приравнивается к оформлению Заказа.
- 3.4. Тарификация вступает в силу или прекращается с момента оформления Заказа в Личном кабинете или совершения в Консоли управления действий, приравниваемых к Заказу.

## 4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ И КУ

- 4.1. Возможность управления подключением Услуг посредством Личного кабинета прямо предусматривается в соответствующем Описании. Потребление Услуг ADV, EVO осуществляется посредством соответствующей КУ.
- 4.2. Процесс Регистрации / изменения / удаления учетной записи администратора в Личном кабинете:
- порядок регистрации нового пользователя: Исполнитель создает учетную запись Пользователя Личного кабинета. Личный кабинет направляет письмо на e-mail Пользователя со ссылкой для создания пароля. Пользователь получает письмо, проходит по ссылке, создает пароль и авторизуется в Личном кабинете;
  - порядок изменения пароля в Личном кабинете: Пользователь авторизуется в Личном кабинете, заходит в раздел «Учетная запись» и меняет пароль;
  - порядок удаления учетной записи Пользователя в Личном кабинете: предусмотрена процедура блокировки учетной записи - Администратор организации (Заказчик) авторизуется в Личном кабинете, заходит в раздел управления Пользователями организации, выбирает опцию «Деактивировать» Пользователя. Деактивированный Пользователь при попытке авторизации получает сообщение «Account is disabled».
- 4.2.1. Описание функций и прав, предоставляемых администратору Заказчика в Личном кабинете:
- добавление / блокировка Пользователей организации;
  - создание / изменение групп (проектов);
  - подключение/изменение конфигурации Услуг;
  - просмотр данных о расходах организации;
  - просмотр и формирование детализации потребления Услуг организации.
- 4.2.2. Описание процесса передачи / создания пароля от учетной записи администратора:
- Пользователь задает пароль самостоятельно;
  - требования к настройке парольной политики изложены в Требованиях кибербезопасности для Заказчиков-физических лиц.

- 4.2.3. В случае, если Пользователь утратил пароль для доступа к Личному кабинету (токен, ключ SSH) или скомпрометировал его, уполномоченное лицо Заказчика обращается в техническую поддержку Исполнителя. Техническая поддержка запускает процедуру сброса данных учетной записи Пользователя (пароль, токен, ключ SSH).
- 4.2.4. Пользователь обязан своевременно осуществлять смену пароля.
- 4.2.5. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за все негативные последствия, которые возникли (могут возникнуть) в результате нарушения Пользователем требований к настройке парольной политики или несвоевременной смены пароля.
- 4.3. Для совершения действий в Консоли управления Пользователь осуществляет вход в Личный кабинет посредством ввода логина и пароля. Объем прав Пользователя устанавливается Ролью. Заказчик подтверждает, что любые действия, совершенные Пользователем в Личном кабинете / Консоли управления, приравниваются к действиям Заказчика по Договору.
- 4.4. 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 Личного кабинета / КУ.
- 4.5. В случае утраты доступа к Личному кабинету / КУ доступ может быть восстановлен посредством обращения в Контактный Центр в порядке, установленном в Общем соглашении об уровне предоставления Услуг.
- 4.6. Баланс Заказчика отображается в соответствующей графе 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 оказываемых Услуг, Пользователь может запросить посредством Личного кабинета отчет о потребляемых Услугах за соответствующий период. Стороны установили, что указанный отчет не является отчетным документом, либо документом, на основании которого Стороны вправе осуществлять какие-либо взаиморасчеты, использовать такие отчеты для обоснования требований, а также осуществления иных юридически значимых действий. Информация в отчете носит справочный характер. В связи с различным порядком опроса программного обеспечения, осуществляющего сбор информации для формирования отчета, информация в таком отчете может быть неточной.
- 4.7. При необходимости Заказчик вправе направить Исполнителю запрос на предоставление ему журналов событий своего тенанта, в том числе лог-файлов по использованию Личного кабинета Пользователями Заказчика.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ**

- 5.1. Описания могут предусматривать меры и способы:
  - 5.1.1. Которые применяет Исполнитель, для защиты информации, Облака Cloud.ru и средств его управления;
  - 5.1.2. Направленные на выявление недостатков организации системы ИБ Облака Cloud.ru (аудит, тестирование, и т.д.).
- 5.2. В отношении процессов / сервисов ИБ Описания могут содержать информацию, касающуюся распределения ролей, обязанностей и ответственности в области ИБ между Заказчиком и Исполнителем.
- 5.3. В рамках оказания Услуг Исполнитель не предоставляет опции информирования о возможностях маркировки и (или) классификации информации / активов Заказчика путем наименования и (или) изменения ее (их) свойств. Если это применимо к конкретным Услугам, Заказчик может воспользоваться встроенными возможностями ПО, в случае предоставления такого ПО Заказчику в рамках оказания Услуг, и ознакомиться с предоставленными инструкциями от производителей данного ПО.