

## ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

## 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. *CDN (Content Delivery Network, Content Distribution Network)* – сеть доставки контента, географически распределённая сетевая инфраструктура, позволяющая оптимизировать доставку и дистрибуцию контента конечным пользователям в сети Интернет.
- 1.3. *Data Catalog* – услуга на базе ML Space. Включает набор сервисов для трансфера, хранения, анализа, управления доступом и жизненным циклом данных и артефактов машинного обучения (датасетов, моделей, Docker-контейнеров и др.).
- 1.4. *DNS* – компьютерная распределённая 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).
- 1.5. *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.
- 1.6. *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 затруднён.
- 1.7. *Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)* – сетевой протокол, позволяющий узлам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети.
- 1.8. *Edge Gateway* – сетевой компонент VMW, 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.
- 1.9. *Firewall* – межсетевой экран, поддерживает настройку правил с определением: входящего и исходящего IP или диапазона IP адресов, входящего и исходящего порта и протокола передачи данных.
- 1.10. *GPU* – графический процессор, отличающийся высокой производительностью в рамках решения матрично-векторных операций и задач.
- 1.11. *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.
- 1.12. *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.
- 1.13. *Internet Protocol (IP)* – маршрутизируемый протокол сетевого уровня.
- 1.14. *IPSec VPN* – виртуальная частная сеть, построенная с использованием защищенного протокола IP в соответствии со стандартом IPSec.
- 1.15. *IP-адрес* – уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.
- 1.16. *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.
- 1.17. *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.
- 1.18. *ML Space AutoML или AutoML* – модуль ML Space. Автоматическое построение и обучение моделей на пользовательских данных на базе библиотеки LightAutoML.
- 1.19. *ML Space Deployments или Deployments* – услуга ML Space. Включает тестирование, развертывание (деплой) и мониторинг подготовленных моделей машинного и глубокого обучения на

- высокопроизводительной Инфраструктуре для последующего внедрения их в микросервисы, функции и бизнес-приложения.  
Ранее применялось наименование услуги ML Space Deployments – «Model Inference».
- 1.20. *ML Space Environments или Environments* – услуга ML Space. Включает препроцессинг данных с помощью кластера Spark, а также обучение моделей в рамках привычных Jupyter Notebook или JupyterLab. Все необходимые утилиты для мониторинга загрузки ресурсов, моделей и эксперимент-менеджмента предустановлены и настроены.  
Ранее применялось наименование услуги ML Space Environments – «Model Training».
- 1.21. *ML Space Spark* – подуслуга услуги ML Space Environments, которая позволяет организовывать предобработку данных при помощи кластеров Spark, доступ к которым обеспечивается посредством Jupyter Notebook.
- 1.22. *Network Address Translation (NAT)* – механизм преобразования адресов в IP сетях.
- 1.23. *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.
- 1.24. *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.
- 1.25. *Remote Desktop Protocol (RDP)* – проприетарный протокол удалённого рабочего стола прикладного уровня, разработанный компанией Microsoft.
- 1.26. *Representational State Transfer (REST (RESTful) API)* – архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети. REST представляет собой согласованный набор ограничений, учитываемых при проектировании распределённой гипермедиа-системы.
- 1.27. *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).
- 1.28. *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).
- 1.29. *Secure Shell (SSH)* – сетевой протокол прикладного уровня, позволяющий производить удалённое управление операционной системой и туннелирование TCP-соединений (например, для передачи файлов).
- 1.30. *Site-to-Site VPN* – поддержка создания IPSec VPN туннелей между удаленными площадками.
- 1.31. *Software Defined Wide Area Network* – автоматизированная и программируемая глобальная сеть, обеспечивающая динамическую и безопасную маршрутизацию трафика на основе политик приложений, сетевых условий или приоритета каналов сетей WAN.
- 1.32. *SSD* – профиль виртуального диска, с характеристиками, соответствующими дискам серии SSD (Твердотельные диски).
- 1.33. *Tenant (менант)* – часть ВЦОД, предоставляемая Заказчику на время пользования Услугами.
- 1.34. *Tier* – показатель надежности Технологической площадки, разработанный сертификационной организацией Uptime Institute
- 1.35. *TLS* – криптографический протокол, обеспечивающий защищённую передачу данных между узлами в сети Интернет.
- 1.36. *vApp* – логическое объединение виртуальных машин, позволяющие группировать их по назначению и управлять ими как единым целым.
- 1.37. *Virtual Network Computing (VNC)* – система удалённого доступа к рабочему столу компьютера, использующая протокол RFB.
- 1.38. *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.
- 1.39. *Virtual Private Network (VPN)* – обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько защищённых сетевых соединений (защищённую логическую сеть) поверх другой сети (далее – виртуальная частная сеть).
- 1.40. *Web Application Firewall (WAF)* – совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение.

1.41.	<i>Аккаунт</i>	– 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.
1.42.	<i>Бакет</i>	– логическая сущность, предназначенная для организации хранения объектов. Имеет свой набор метаданных и политики хранения объектов.
1.43.	<i>Блочное хранилище или SDS</i>	– система хранения данных, построенная на программно-определяемом хранилище (SDS) собственной разработки.
1.44.	<i>Виртуальная Инфраструктура</i>	– виртуальный аналог традиционной ИТ-инфраструктуры организации, реализованный в Облаке Cloud.ru
1.45.	<i>Виртуальная память (vRAM)</i>	– 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.
1.46.	<i>Виртуальное дисковое пространство (vHDD)</i>	– жесткий диск виртуальной машины, блочное устройство.
1.47.	<i>Виртуальный процессор (vCPU)</i>	– часть процессорной мощности Инфраструктуры, выделяемой для виртуальной машины.
1.48.	<i>Виртуальный сервер (Виртуальная Машина, VM)</i>	– виртуальный аналог физического сервера, являющийся совокупностью виртуализированных вычислительных мощностей процессора, оперативной памяти, дискового пространства и сети, объединенными в логическую и автономную ячейку.
1.49.	<i>Виртуальный Центр Обработки Данных (Виртуальный ЦОД, ВЦОД)</i>	– совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предоставленных в пользование Заказчику и предназначенных для создания и функционирования одного или группы виртуальных серверов.
1.50.	<i>Выделенный сервер (Bare metal)</i>	– физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.
1.51.	<i>Выделенный сервер готовой конфигурации</i>	– выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.
1.52.	<i>Группа узлов</i>	– это набор рабочих узлов с идентичной конфигурацией.
1.53.	<i>Золотой образ</i>	– виртуальная машина, которую можно использовать в качестве эталонного шаблона для создания виртуальных машин.
1.54.	<i>Информационная безопасность (ИБ)</i>	– комплекс мер по обеспечению конфиденциальности, целостности и доступности информации.
1.55.	<i>Кластер</i>	– группа ИТ-оборудования, объединённого высокоскоростными каналами связи, представляющая с точки зрения пользователя единый аппаратный ресурс.
1.56.	<i>Кластер Kubernetes</i>	– это распределенная система ресурсов на основе технологии Kubernetes, состоящая из Мастер-узлов и Групп узлов
1.57.	<i>Контент</i>	– любая информация, данные, материалы, выраженные в какой-либо объективной форме.
1.58.	<i>Личный кабинет CDN</i>	– специализированная web-площадка в сети Интернет, доступная по адресу: <a href="https://cdn2.cloud.ru/">https://cdn2.cloud.ru/</a> , не являющаяся частью Личного кабинета и содержащая набор интерактивных сервисов для осуществления взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, в том числе для потребления услуги CDN Заказчиком, отражения статистических данных услуги CDN, Баланса, а также иной информации, связанной с потреблением услуги CDN. Доступ в Личный кабинет CDN осуществляется посредством ввода Учётных данных.
1.59.	<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.
1.60.	<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.
1.61.	<i>Минимальный срок Резервирования</i>	– срок, в течение которого Заказчик использует определенный объем Услуг. Минимальный срок Резервирования указывается при оформлении Заказа на Резервирование. Минимальный срок Резервирования не может быть перенесен.
1.62.	<i>Нода (узел сети, node)</i>	– устройство, соединённое с другими устройствами как часть компьютерной сети.
1.63.	<i>Объект</i>	– единица хранения. В качестве объекта может выступать любой набор данных: файлы, массивы данных, резервные копии и так далее.

- 1.64. *Объектное хранилище* – 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 задаётся при создании объекта. Помимо стандартных операций над объектами, применяемых 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.
- 1.65. *Объектное хранилище S3* – объектное хранилище с поддержкой протокола AWS S3. Услуга реализована на базе аппаратно-программной платформы Исполнителя.
- 1.66. *Объем Резервирования* – зарезервированный Заказчиком определенный объем Услуг. Объем Резервирования указывается при оформлении Заказа на Резервирование. Объем Резервирования не подлежит изменению. Заказчик обязан оплатить Объем Резервирования независимо от факта его потребления.
- 1.67. *Организация* – 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.
- 1.68. *ОС* – операционная система.
- 1.69. *ПО* – программное обеспечение, программа для ЭВМ, Программный продукт.
- 1.70. *Политика* – 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.
- 1.71. *Пользователь* – лицо, осуществляющее непосредственное взаимодействие в Личном кабинете/Личном кабинете CDN от имени и в интересах Заказчика в соответствии с Ролью или полномочиями, которыми Пользователя наделил Заказчик для администрирования услуги.
- 1.72. *Поток* – мультимедийная информация Заказчика, передаваемая в процессе потребления услуги CDN в режиме реального времени через информационную сеть Исполнителя за определённый период времени.
- 1.73. *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.
- 1.74. *Рабочие узлы или Worker-нода* – это набор вычислительных ресурсов, относящийся к плоскости данных кластера Kubernetes и предназначенный для размещения рабочей нагрузки.
- 1.75. *Резервирование* – взаимное обязательство Исполнителя предоставить гарантированную скидку к Тарифам на Услуги при условии потребления<sup>1</sup> Заказчиком Объёма Резервирования из состава Платформ Исполнителя в течение Минимального срока Резервирования.
- 1.76. *Репозиторий* – СХД для хранения резервных копий.
- 1.77. *Ресурс* – единица вычислительных, сетевых, хранения данных и других компонентов Услуг, доступ к которой предоставляется Заказчику посредством сети Интернет по его требованию для выполнения различных задач. Ресурсы включают, но не ограничиваются, такими элементами, как флейворы, экземпляры БД, диски и другие.
- 1.78. *Роли Пользователя или Роль* – конечный набор полномочий, которые получает Пользователь при работе в Личном кабинете/Личном кабинете CDN.
- 1.79. *Система Хранения Данных (СХД)* – комплексное программно-аппаратное решение по организации надёжного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного доступа к ним.
- 1.80. *Темная оптика* – неиспользуемые для передачи данных волокна оптического кабеля, прокладываемые в качестве резерва на случай выхода из строя основных волокон.
- 1.81. *Трафик* – объём информации, передаваемой через компьютерную сеть за определённый период времени. Количество трафика измеряется как в пакетах, так и в битах, байтах и их производных: килобайт (КБ), мегабайт (МБ) и т. д.
- 1.82. *ЭВМ* – электронная вычислительная машина.

## 2. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГ

<sup>1</sup> Для применения гарантированной скидки приобретенное Заказчиком Резервирование должно соответствовать потреблению ресурсов в рамках Услуг.

- 2.1. Описания могут предусматривать следующие виды тарификации:
  - 2.1.1. Статическая тарификация (Allocation);
  - 2.1.2. 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 факту их потребления Заказчиком в течение Отчётного периода. Пул ресурсов и опций, которые предоставляются Заказчику в порядке динамической тарификации, указывается в соответствующем бланке Заказа.
- 2.4. Динамическая тарификация осуществляется:
  - 2.4.1. В почасовом порядке (из расчета стоимости 1 (одного) часа), начиная с первой минуты использования. Стороны установили, что для удобства расчётов неполные часы использования Услуг, начиная с первой минуты, округляются до полного часа пользования Услугами;
  - 2.4.2. В поминутном порядке (из расчёта стоимости 1 (одной) минуты), начиная с первой секунды использования. Стороны установили, что для удобства расчётов неполные минуты использования Услуг, начиная с первой секунды, округляются до полной минуты пользования Услугами.
- 2.5. В случае отсутствия упоминания в Описании каких-либо вариантов Тарифов, Услуги, описанные в таком Описании, по умолчанию предоставляются по Тарифу «Статическая тарификация» и оплачивается постфактум после окончания Отчётного периода в порядке, определенном Договором.
- 2.6. Опция Резервирование:
  - 2.6.1. Для некоторых Услуг<sup>2</sup> Заказчику может быть предоставлена опция Резервирование.
  - 2.6.2. Заказ Резервирования осуществляется через совершение Заказчиком действий в Личном кабинете.
  - 2.6.3. Скидка в рамках Резервирования не суммируется с другими акциями и скидками Исполнителя.
  - 2.6.4. Механизм Резервирования гарантирует скидку на потребление Услуг при соблюдении Заказчиком условий относительно Объёма и Минимального срока Резервирования, но не гарантирует постоянного наличия у Исполнителя свободных ресурсов/мощностей для предоставления Услуг.
  - 2.6.5. Услуги, на которые не распространяется опция Резервирования, оплачиваются согласно условиям Договора.
  - 2.6.6. По истечению Минимального срока Резервирования Услуги оплачиваются согласно условиям Договора.
  - 2.6.7. При досрочном отказе от опции Резервирования Заказчик обязуется выплатить стоимость фактически оказанных Услуг, которая рассчитывается как оставшаяся сумма оказания Услуги по Тарифу Резервирование за период с момента отказа и до окончания Минимального срока Резервирования.
  - 2.6.8. Выплата стоимости фактически оказанных Услуг по п. 2.6.7. не является мерой ответственности за отказ Заказчика от Услуг, а представляет собой согласованную Сторонами стоимость оказания Услуг без учета Минимального срока Резервирования.

### 3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ / ИЗМЕНЕНИЕ / ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ

- 3.1. Описания могут предусматривать следующие виды подключения / изменения / отключения Услуг:
  - 3.1.1. Посредством подписания Заказа;
  - 3.1.2. Посредством совершения действий в Личном кабинете / Личном кабинете CDN;
  - 3.1.3. Посредством совершения действий через API.
- 3.2. Для целей п. 3.1.1. Заказ может быть согласован Сторонами путём направления заполненной формы Заказа по электронной почте уполномоченными лицами:
  - 3.2.1. Ответственными за исполнение Договора (раздел 10 Договора);
  - 3.2.2. Контактными лицами Заказчика, указанными в п. 2. Приложения №4. к Договору.
- 3.3. В отношении п. 3.2. Приложения действуют следующие правила:
  - 3.3.1. Заказ может быть направлен любой Стороной;
  - 3.3.2. Получившая Сторона обязана согласовать Заказ или отказаться от него в течение 1 (одного) рабочего дня;
  - 3.3.3. При отсутствии ответа Заказ считается несогласованным;
  - 3.3.4. Согласованный Заказ имеет полную юридическую силу, является основанием для подключения / изменения / отключения Услуг, не требует физического подписания на бумажном носителе, дальнейшей передачи оригинала и может быть использован в качестве доказательства в суде без какого-либо специального порядка заверения.
- 3.4. Услуги считаются подключёнными, изменёнными или отключёнными в порядке, предусмотренном п. 3.1.1. Приложения, с даты фактического начала оказания Услуг, определяемой с момента передачи Заказчику учётной записи и ссылки для доступа к панели управления Услугами или с момента изменения объёма предоставляемых Услуг.

<sup>2</sup> Резервирование доступно для Услуг, указанных по следующей ссылке: <https://cloud.ru/ru/prices/reserved-consumption>

- 3.5. Услуги считаются подключёнными в порядке, предусмотренном п. 3.1.2. настоящего Приложения, с момента осуществления в Личном кабинете действий, приравняемых к Заказу. Отключение и изменение Услуг осуществляется в аналогичном порядке с момента подтверждения соответствующих действий в Личном кабинете<sup>3</sup>.

#### 4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ И КУ

- 4.1. Возможность управления подключением Услуг посредством Личного кабинета прямо предусматривается в соответствующем Описании. В случаях, когда упоминание о такой опции отсутствует в соответствующем Приложении, управление Услугами осуществляется исключительно посредством подписания Сторонами Заказов. Потребление Услуг VMW, ADV, EVO и MLS осуществляется посредством соответствующих Консолей управления.
- 4.1.1. Процесс регистрации/изменения/удаления учётной записи администратора в Личном кабинете:
- порядок регистрации нового пользователя: Исполнитель создает учётную 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 «Учётная запись» и меняет пароль;
  - порядок удаления учётной записи Пользователя в Личном кабинете: предусмотрена процедура блокировки учётной 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».
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. Описание процесса передачи / создания пароля от учётной записи администратора:
- Пользователь задает пароль самостоятельно;
  - требования к настройке парольной политики изложены в разделе 3 Соглашения о кибербезопасности.
- 4.1.4. 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 учётной записи Пользователя (пароль, токен, ключ SSH).
- 4.1.5. Пользователь обязан своевременно осуществлять смену пароля в соответствии с требованиями, изложенными в Соглашении о кибербезопасности.
- 4.1.6. 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.
- 4.2. Для совершения действий в Консолях 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 / Консолях управления приравниваются к действиям Заказчика по Договору.
- 4.3. Пользователями могут быть лишь те лица, которые указаны в п. 2. Приложения №4. к Договору. 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. Исключение из вышеуказанного составляют услуги ML Space: посредством Личного кабинета Пользователь-администратор вправе создавать учётные записи непосредственно в пространстве Консоли управления ML Space и присваивать Пользователям Заказчика соответствующие Роли.
- 4.4. 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.
- 4.5. Баланс Заказчика отображается в соответствующей графе в Личном кабинете<sup>4</sup>. 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 отчёт о потребляемых Услугах за соответствующий период. Стороны установили, что указанный отчёт не является отчётным 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

<sup>3</sup> Обновление статуса Услуг в 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.

<sup>4</sup> Обновление данных Баланса по некоторым Услугам может происходить от 2 (двух) до 4 (четырёх) часов с момента потребления. В тестовом режиме Баланс услуг ML Space отражается в Консоли ML Space, при этом на текущий момент Исполнитель не гарантирует корректность отображения данных. Заказчик соглашается с тем, что такие данные в Консоли ML Space носят информативный характер.

программного обеспечения, осуществляющего сбор информации для формирования отчёта, информация в таком отчёте может быть неточной.

- 4.6. 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. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ CDN**

- 5.1. В течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента подписания Заказа на услугу CDN Исполнитель передает Заказчику Учётные данные для авторизации Заказчика на сайте: <https://cdn2.cloud.ru/>. Учётные данные передаются Заказчику посредством обмена сообщениями электронной почты между лицами, ответственными за исполнение Договора (раздел 10 Договора).
- 5.2. Заказчик полностью ответственен за сохранность и конфиденциальность переданных ему Исполнителем Учётных данных. Исполнитель не несёт ответственности и не возмещает убытки любого рода, понесенные Заказчиком из-за разглашения или утраты последним своих Учётных данных.
- 5.3. По факту утери, несанкционированного доступа к Учётным данным, полученным от Исполнителя, или возможности возникновения такой ситуации, Заказчик вправе направить Исполнителю заявку на смену Учётных данных и/или блокирование доступа к Личному кабинету с использованием этих Учётных данных. В этом случае Исполнитель осуществляет блокировку Учётных данных, переданных Заказчику. Срок подобной блокировки согласовывается Сторонами дополнительно с учетом каждой конкретной ситуации.
- 5.4. В случае утраты (без возникновения возможности несанкционированного доступа третьих лиц к Учётным данным) своих Учётных данных Заказчиком их восстановление осуществляется на основании запроса о восстановлении Учётных данных. При этом Исполнитель вправе запросить скан-копии идентифицирующих документов (для физического лица - общегражданский паспорт, для юридического лица - копию свидетельства о регистрации). Восстановление Учётных данных осуществляется Исполнителем в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения запроса о восстановлении данных.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ ПО УСЛУГАМ**

- 6.1. Описания могут предусматривать следующие порядки расчётов по Услугам:
- 6.1.1. Предварительная оплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг до начала их фактического потребления;
- 6.1.2. Постоплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг после их фактического потребления.
- 6.2. Если в Описании отсутствует упоминание о применимом порядке расчёта, Стороны установили, что оплата таких Услуг осуществляется в порядке постоплаты.
- 6.3. Если Описание содержит несколько вариантов порядка расчёта, при Заказе Услуги Заказчик выбирает применимый порядок. Указанный порядок отражается в соответствующем Заказе. Если Заказ не содержит какого-либо упоминания о порядке расчёта, то применяется постоплата Услуг.
- 6.4. Предварительная оплата осуществляется посредством внесения Заказчиком денежных средств Исполнителю до момента фактического потребления Услуг. Внесённые денежные средства отражаются на Балансе Заказчика в Личном кабинете. Стороны установили, что Исполнитель вправе осуществлять удержания средств на Балансе Заказчика в следующих случаях:
- 6.4.1. Возникновения у Заказчика просрочки по оплате иных Услуг по Договору (например, оплачиваемых в порядке постоплаты) на срок, превышающий 30 (тридцать) дней;
- 6.4.2. 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).
- 6.5. Исполнитель обязуется вернуть денежные средства, поступившие ему в порядке предоплаты, в полном объёме в случае соответствующего обращения Заказчика в течение 10 (десяти) рабочих дней, при соблюдении следующих условий:
- 6.5.1. Заказчик обратился с письменным заявлением к Исполнителю, подписанным уполномоченным лицом;
- 6.5.2. 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.
- 6.6. 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 внесённые в порядке предоплаты денежные средства.

## **7. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ / ПОРЯДОК ПОПОЛНЕНИЯ БАЛАНСА**

- 7.1. Оплата Услуг Исполнителя осуществляется путём безналичного перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя способами, указанными в Личном кабинете на дату оплаты Услуг. С момента реализации Исполнителем соответствующего функционала 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 Услуги, отражаемых в Личном кабинете.

- 7.2. Денежные средства считаются полученными Исполнителем:
- при оплате путём 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.
- 7.3. Оплата услуг по Договору может быть возложена Заказчиком на третье лицо при условии соблюдения Заказчиком порядка и условий оплаты Услуги путём перевода денежных средств со счета третьего лица, размещенных Исполнителем в Личном кабинете.
- 7.4. При оплате Услуги 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 Услуги Исполнителя, предоставляемых Заказчику, подтверждаются использованием таким лицом предоставленного Исполнителем Заказчику логина и пароля для доступа в Личный кабинет.
- 7.5. Обновление данных Баланса по некоторым Услугам может происходить с задержкой до 4 (четырёх) часов с момента потребления. В этом случае Баланс может принимать отрицательное значение. Задолженность по фактически потреблённым Услугам подлежит оплате.

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

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