

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ХОСТИНГ SAP HANA»**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- |             |                                      |  |
|-------------|--------------------------------------|--|
| <b>1.1.</b> | Сегмент Облачной Платформы (Сегмент) | Изолированная часть ресурсов Облачной Платформы, отвечающая определенным требованиям, характерным только для этой части ресурсов. Набор требований, которым отвечает тот или иной Сегмент, может включать в себя, не ограничиваясь при этом: требования по обеспечению информационной безопасности, способ Виртуализации, и т.д.   |
| <b>1.2.</b> | Публичный IP-адрес (внешний)         | Уникальный сетевой адрес в публичной сети Интернет, построенной на основе протокола IP (межсетевой протокол передачи данных).  |
| <b>1.3.</b> | Виртуализация                        | Процесс предоставления вычислительных ресурсов, абстрагированных от их аппаратной реализации посредством специального программного обеспечения (Гипервизора), обеспечивающего при этом логическую изоляцию предоставляемых наборов вычислительных ресурсов и вычислительных процессов, выполняемых в рамках каждого такого набора. |
| <b>1.4.</b> | Гипервизор                           | Специальная операционная система, обеспечивающая на одном физическом сервере одновременное исполнение нескольких операционных систем.  |
| <b>1.5.</b> | Виртуальная машина (VM)              | Изолированная программно-аппаратная система, состоящая из совокупности вычислительных ресурсов Облачной платформы: Виртуальных процессоров, Виртуальной памяти, Виртуального дискового пространства, эмулирующая аппаратное обеспечение и предназначенная для работы под управлением операционной системы.                         |
| <b>1.6.</b> | Виртуальный процессор (vCPU)         | Часть процессорной мощности Облачной Платформы, используемой в составе Виртуальной машины.   |
| <b>1.7.</b> | Виртуальная оперативная память (RAM) | Часть оперативной памяти Облачной Платформы, являющейся энергозависимой компьютерной памятью, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые центральному процессору для выполнения им операций в составе Виртуальной машины.   |
| <b>1.8.</b> | Виртуальный диск (VD, Virtual Drive) | Часть ресурсов системы хранения данных с различными уровнями производительности дисков в составе Облачной  |

Платформы, используемые для хранения данных Виртуальных машин.

- 1.9. Виртуальная сеть** Не публичная сеть передачи данных, организованная на основе виртуального сетевого оборудования с использованием частных (внутренних) IP-адресов и протокола IP (межсетевой протокол передачи данных) между Виртуальными машинами Клиента и Шлюзом Виртуальной сети.
- 1.10. Договор** Договор на оказание услуг на базе облачной платформы (Оферта о заключении договора на оказание услуг на базе облачной платформы)
- 1.11. Шлюз Виртуальной сети** Настраиваемый через Панель управления Компонент Услуги, который обеспечивает взаимодействие между Виртуальной сетью и другими сетями, например, публичной сетью Интернет или локальной сетью Клиента.
- 1.12. Уровень доступности Услуги** Уровень доступности Услуги определяется в «Соглашении об уровне обслуживания для Услуги Хостинг SAP HANA».
- 1.13. Соглашение об уровне обслуживания для Услуги (SLA)** Документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, описывающий Уровни доступности и показатели качества оказанных услуг Хостинга SAP HANA.
- 1.14. Сайт** Официальный веб-сайт Оператора (совокупность информации (электронные документы, программное обеспечение, базы данных), объединенная под одним адресом сайта в сети Интернет), являющийся частью Облачной Платформы, размещенный по адресу в сети Интернет <https://t1-cloud.ru/>.
- 1.15. Личный кабинет** Специальный раздел Сайта, в котором Клиент может просматривать заказанные Услуги и оформлять Заявки на оказание Услуги.
- 1.16. Панель управления** Специальный раздел Сайта, с доступом через Личный кабинет Клиента, либо специализированное программное решение vCloud Director, ссылка на который содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого, Клиент осуществляет управление Услугой и ее использование.
- 1.17. Аутентификационные данные Панели управления** Пара «логин» + «пароль», и/или иная аналогичная информация предоставляемая Оператором, с использованием которой Клиент может получить удалённый доступ к Панели управления и начать полнофункциональное пользование Услугой на условиях

Договора и настоящих Общих Условий.

- 1.18. Программные Приложения**                      Операционная система, программное обеспечение, базы данных, а так же иные объекты интеллектуальной собственности, установленные Клиентом самостоятельно и приобретенные не у Оператора.
- 1.19. USB-носитель**                      Запоминающее устройство, использующее в качестве носителя флеш-память, и подключаемое к компьютеру или иному считывающему устройству по интерфейсу USB (Universal Serial Bus).

Термины и определения, используемые в настоящих Общих условиях имеют значения, аналогичные указанным в Договоре, «Регламенте технической поддержки», «Соглашении об уровне обслуживания для услуги «Хостинг SAP HANA».

Настоящие Общие условия оказания услуги «Хостинг SAP HANA» являются неотъемлемой частью Договора. При заключении Договора Клиент подтверждает, что ознакомился с Общими условиями и обязуется их исполнять в соответствии с условиями Договора.

## **2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

### **2.1. Определение Услуги**

Хостинг SAP HANA (далее Услуга) представляет собой совокупность работ и услуг по предоставлению Клиенту изолированного объема виртуальных ресурсов из состава Облачной Платформы Оператора, с обеспечением возможности сетевого доступа Клиента к предоставленным ресурсам и дистанционного управления ими.

Программно-аппаратный комплекс Облачной Платформы, который использует Оператор для оказания Услуги, является исключительной собственностью Оператора. Все размещенные Клиентом Данные или Программные Приложения остаются собственностью Клиента.

Состав Услуги определен в Заказе, который может быть впоследствии изменен посредством новых Заказов.

### **2.2. Базовые компоненты Услуги (основные услуги)**

Стоимость базовых компонентов входит в стоимость Услуги.

#### **2.2.1. Панель управления**

Панель управления предназначена для управления ресурсами Виртуального Дата Центра.

Для доступа в Панель управления Оператор предоставляет Клиенту Аутентификационные данные Панели управления в течение 3 (трех) рабочих дней с момента реализации Оператором Заказа на оказание Услуги.

Панель управления позволяет:

- создавать внутренние, маршрутизируемые (с выходом в Интернет) и изолированные сети;
- настраивать шлюз виртуальной сети и управлять настройками портов;
- настраивать гибкие правила межсетевого экранирования и создавать VPN-соединения;
- настраивать балансировку нагрузки между Виртуальными машинами;
- создавать «моментальные снимки» (snapshot) Виртуальных машин;

- отслеживать фактическое потребление ресурсов - использование vCPU, RAM и VD.

### 2.2.2. Виртуальные ресурсы

Виртуальные вычислительные ресурсы, входящие в состав услуги, выделяются Оператором в сегменте Облачной платформы организованном с применением Виртуализации VMware (гипервизор ESXi).

Виртуальный процессор (vCPU) – измеряется количеством штук виртуальных процессорных ядер. Производительность виртуального процессорного ядра выражена в ГГц (Гигагерц), которая определяется технологическими особенностями Облачной Платформы.

Виртуальная оперативная память (RAM) – измеряется количеством Гб (Гигабайт), 1 Гб = 1024<sup>3</sup> байт (или 2<sup>30</sup> байт).

Виртуальный диск (Виртуальная дисковая память) – измеряется количеством Гб (Гигабайт), 1 Гб = 1024<sup>3</sup> байт (или 2<sup>30</sup> байт).

#### 2.2.2.1. Виртуальная машина

Виртуальные машины создаются Оператором самостоятельно и доступны в следующих конфигурациях:

Конфигурация	vCPU	RAM (Gb)	HDD (Gb)
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 1_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	24	128	385
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 2_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	24	256	771
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 3_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	48	384	1156
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 4_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	48	511	1541
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 5_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	96	768	2312
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 6_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	96	1020	3070
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 7_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	128	2044	6152
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 8_Scale-Up SoH/S4H	24	128	385
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 9_Scale-Up SoH/S4H	24	256	771
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 10_Scale-Up SoH/S4H	24	384	1153
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 11_Scale-Up SoH/S4H	24	511	1538
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 12_Scale-Up SoH/S4H	48	1020	3076
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 13_Scale-Up SoH/S4H	96	1534	4617
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 14_Scale-Up SoH/S4H	96	2044	6152
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 15_Scale-Up SoH/S4H	128	3068	9235

Оператор предоставляет только те операционные системы и/или программное обеспечение, которые указаны в Заказе.

Все Программное обеспечение предоставляется «как есть» и обладает только теми гарантиями, выраженными явно или подразумеваемыми, если таковые имеют место, которые предоставляются третьей стороной, являющейся лицензиаром такого Программного обеспечения.

В рамках Услуги Оператор не принимает участия в дизайне, разработке, изготовлении или поддержке веб-сайтов Клиента, администрировании и управлении любых информационных систем Клиента, а также любых Программных Приложений, которые Клиент устанавливает на своих Виртуальных машинах.

### 2.2.3. Виртуальный межсетевой экран

Высокий уровень безопасности Виртуального Дата Центра базируется на двух уровнях межсетевого экранирования. Первая группа межсетевых экранов находится на

границе периметра Облачной Платформы и использует ограничивающие правила для анализа и фильтрации потоков трафика, идущих через сетевую инфраструктуру и виртуальные сети.

Клиент может самостоятельно настроить собственные правила анализа и фильтрации трафика, идущего через сетевую инфраструктуру и виртуальные сети, в Панели управления. Настройку можно проводить на 2-х уровнях межсетевого экранирования:

- виртуальные межсетевые экраны на границе периметра Виртуального Дата Центра Клиента;

- виртуальные межсетевые экраны для разделения собственного Виртуального Дата Центра на зоны с разными правилами безопасности и фильтрации трафика.

При подключении к Виртуальному Дата Центру по умолчанию настроены ограничивающие правила фильтрации. Для передачи данных между зонами безопасности или за пределы Виртуального Дата Центра, Клиент обязуется самостоятельно настроить соответствующие правила фильтрации.

Клиент должен обладать необходимыми знаниями и экспертизой для настройки межсетевых экранов. Любое добавление или модификация Клиентом правил фильтрации в рамках его Виртуальной инфраструктуры является целиком и полностью ответственностью Клиента. Оператор не проверяет никакие дополнения или модификации правил фильтрации, сделанные Клиентом.

Оператор не несет ответственности за потерю или повреждение данных Клиента, вызванных дополнением или модификацией Клиентом правил фильтрации.

Клиент обязан разработать правила сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения защиты и соблюдать их. Клиент несет полную ответственность за свою политику сетевой безопасности и процедуры реагирования на нарушения безопасности.

#### **2.2.4. Шлюз виртуальной сети**

Настраиваемый через Панель управления Компонент Услуги, который обеспечивает взаимодействие между Виртуальной сетью и другими сетями, например, публичной сетью Интернет или локальной сетью Клиента.

#### **2.2.5. Виртуальный балансировщик нагрузки**

В Панели управления существует возможность реализации механизмов балансировки нагрузки путем настройки дублированных устройств в составе Виртуальных машин.

Клиент, который использует механизм балансировки нагрузки, должен в обязательном порядке авторизовать запросы проверки связи («ring-запросы») на Виртуальных машинах, между которыми осуществляется балансировка нагрузки. В ином случае, балансировка нагрузки не будет активирована на Виртуальных машинах.

#### **2.2.6. Организация удаленного доступа к Виртуальной инфраструктуре посредством создания выделенных зашифрованных каналов (VPN IP-Sec) поверх сети Интернет.**

В рамках Услуги, Оператор предоставляет Клиенту возможность организовать выделенный зашифрованный канал связи поверх сети Интернет с использованием технологий VPN IP-Sec.

Управление дополнительной опцией осуществляется в Панели управления Услугой vCloudDirector.

### **2.2.7. Служба Технической Поддержки Клиента**

Для передачи сообщений об Инцидентах и Запросах, Клиент может обращаться в Службу Технической Поддержки Клиента. Служба Технической Поддержки Клиентов работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Порядок оказания технической поддержки изложен в «Регламенте технической поддержки».

Соглашаясь с настоящими Общими Условиями, Клиент подтверждает, что он (сотрудники, подрядчики или иные представители Клиента, которым будет предоставлен доступ к Панели управления) обладает специальными знаниями и квалификацией, достаточной для управления Виртуальными машинами, а также гарантирует, что он обладает необходимыми навыками по администрированию Виртуальных машин и соответствующих средств в любом из окружений (MS Windows, Linux).

Оператор будет предпринимать для разрешения Инцидентов все разумные усилия.

## **2.3. Дополнительные компоненты Услуги (дополнительные услуги)**

Нижеследующие дополнительные компоненты Услуги заказываются и оплачиваются Клиентом на основании подписанного Сторонами Заказа. Стоимость дополнительных компонентов не входит в стоимость Базовых компонентов услуги и оплачивается Клиентом отдельно.

### **2.3.1. Резервное копирование Виртуальных машин**

Дополнительная услуга предоставляет Клиенту возможность создания резервных копий и восстановления из резервных копий Виртуальных машин. Резервные копии Виртуальных машин размещаются на специально предназначенных для этого отдельных системах хранения данных Оператора.

Резервное копирование производится по следующему расписанию:

- инкрементальные резервные копии (копируются только измененные данные) делаются ежедневно, глубина хранения 1 неделя;
- полная резервная копия делается еженедельно.

Глубина хранения резервных копий (количество дней) выбирается Клиентом самостоятельно и сообщается при подключении Виртуальных машин на резервное копирование.

Для удобства управления дополнительной услугой Клиенту предоставляется доступ к portalу управления резервным копированием, где он может выполнять следующие действия:

- проверка статуса выполнения заданий резервного копирования;
- восстановление из резервных копий.

Восстановление Виртуальных машин так же возможно по заявке в службу технической поддержки.

Оператор обязуется хранить созданные резервные копии Виртуальных машин Клиента в соответствии с расписанием резервного копирования в течение всего срока предоставления Услуги.

Оператор не гарантирует успешное восстановление состояния Виртуальной машины из резервной копии, если такое восстановление невозможно по не зависящим от Оператора причинам (специфическое программное обеспечение, препятствующее созданию корректных резервных копий и/или восстановлению из них, нестандартные технологии записи на Виртуальный диск и т.д.).

### 2.3.2. Резервированный доступ в Интернет.

Возможность подключения Виртуального Дата Центра к сети Интернет предоставляется на следующих условиях:

- Резервированное подключение к сети Интернет (от разных провайдеров).
- Пропускная способность от 1 от 1 000 Мбит/с (Мегабит в секунду), 1 Мбит/с =  $10^6$  битов в секунду.

### 2.3.3. Публичные IP-адреса

Каждый Клиент может получить публичные IP-адреса для подключения к сети Интернет. Клиент может контролировать и управлять использованием публичных IP-адресов через Панель управления.

## 3. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством единовременных или ежемесячных платежей, в зависимости от вида услуги.

Тарифы устанавливаются Сторонами в Заказе на оказание Услуги.

### 3.1. Единовременные платежи.

Единовременные платежи могут быть установлены за дополнительные виды работ, осуществляемые Оператором.

По требованию Клиента, Оператор может выполнить в интересах Клиента определенный набор дополнительных работ. В этом случае Услуга считается нестандартной и подлежит отдельной проработке на предмет определения технической возможности и стоимости нестандартной Услуги, а также ее сроков предоставления. При этом срок предоставления нестандартной Услуги будет увеличен на срок дополнительного проектирования и подготовки выполнения дополнительных работ.

Оказание нестандартной Услуги, оплата Клиентом дополнительных работ осуществляется на основании отдельного Заказа.

### 3.2. Ежемесячные платежи за базовые компоненты Услуги.

#### 3.2.1. Схема тарификации «Фиксированный платеж за выделенный объем ресурсов»

Тариф взимается из расчета за 1 (один) полный календарный месяц за 1 (одну) виртуальную машину в конфигурации указанной в Заказе:

Услуга	vCPU	RAM (Gb)	HDD (Gb)
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 1_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	24	128	385
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 2_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	24	256	771
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 3_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	48	384	1156
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 4_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	48	511	1541
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 5_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	96	768	2312
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 6_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	96	1020	3070
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 7_Scale-Up BWoH/DM/SoH/S4H	128	2044	6152
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 8_Scale-Up SoH/S4H	24	128	385
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 9_Scale-Up SoH/S4H	24	256	771
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 10_Scale-Up SoH/S4H	24	384	1153
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 11_Scale-Up SoH/S4H	24	511	1538
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 12_Scale-Up SoH/S4H	48	1020	3076
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 13_Scale-Up SoH/S4H	96	1534	4617
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 14_Scale-Up SoH/S4H	96	2044	6152
Хостинг SAP HANA, конфигурация: VM Type 15_Scale-Up SoH/S4H	128	3068	9235

### **3.3. Ежемесячные платежи за дополнительные компоненты Услуги.**

Тарифы в приведены из расчета за 1 (один) полный календарный месяц за 1 (одну) единицу ресурсов Виртуального Дата Центра в конфигурации указанной в Заказе для следующих компонентов Услуги:

- Резервированный доступ в Интернет, расчетная единица – 1 Мбит/с.
- Предоставление Публичного (внешнего) IP-адреса, расчетная единица – 1 шт.
- Резервное копирование виртуальных машин:
  - Резервное копирование виртуальной машины, расчетная единица – 1 шт.
  - Дисковое пространство для хранения резервных копий, расчетная единица – 1 Гбайт

## **4. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

При расторжении Заказа по любому основанию (за исключением расторжения в связи с нарушением Клиентом положений Договора и приложений к нему, в том числе настоящих Общих Условий) Клиент может обратиться к Оператору с письменной просьбой об оказании дополнительной платной поддержки при прекращении Услуги. Оператор может оказать такую поддержку до последнего дня оказания Услуги (далее — «Срок действия поддержки при прекращении»).

Стандартный пакет услуг по оказанию поддержки в процессе прекращения оказания Услуги включает в себя:

- предоставление технических данных об архитектуре Услуги, за исключением информации, которая, по мнению Оператора, является частью ноу-хау Оператора;
- участие в совещаниях для определения и подготовки процесса переноса данных и Программных Приложений Клиента на инфраструктуру Клиента не чаще 1 (одного) раза в месяц.

Миграция данных и Программных Приложений Клиента из Виртуальных машин, созданных на Облачной Платформе Оператора, в другое место размещения осуществляется Клиентом своими силами и не является частью поддержки Клиента в процессе прекращения оказания Услуги.

Клиент обеспечит все технические, кадровые, и при необходимости финансовые ресурсы, необходимые для переноса данных и Программных Приложений Клиента при прекращении оказания Услуг.

Дополнительная поддержка (например, миграция данных, Программных Приложений) при прекращении оказания Услуг возможна в рамках отдельного соглашения между Сторонами.

Клиент несет полную ответственность за выбор стороннего поставщика услуг и за его действия в процессе прекращения оказания Услуг.

## **5. ТЕРРИТОРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

Услуга доступна на всей территории России. Дата Центры Оператора находятся в Москве.

## **6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

Клиент должен соблюдать все технические меры предосторожности, необходимые для использования Услуги и обеспечения совместимости его Программных Приложений с Услугой, Виртуальными машинами, системными ресурсами, программным обеспечением и техническими ограничениями Облачной Платформы Оператора.



Клиент должен обеспечить отсутствие избыточной нагрузки на серверы Оператора в период использования Услуги Клиентом.

Клиент обязуется соблюдать рекомендации и условия Оператора при разработке своих информационных технологий. Оператор не несет ответственности за ненадлежащую работу Услуги и/или потерю данных в результате несоблюдения условий использования Услуги.

Клиент обязуется не совершать никаких действий, которые могут повлиять на конфигурацию Облачной Платформы, ее работоспособность и безопасность или оказать негативный эффект на производительность Облачной платформы.

Оператор освобождается от ответственности в случае, если конфигурация Услуги, выбранная Клиентом, не является достаточной для удовлетворения потребностей Клиента в части требований и подключений или превышает предусмотренные Клиентом параметры.

Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить оказание Услуги в случае несоблюдения Клиентом технических ограничений, приведенных в настоящей статье, а также в случаях, если с ресурсов Клиента будут осуществляться DDoS и прочие противоправные действия, в соответствии с законодательством РФ и условиями Договора.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Исчерпывающий перечень параметров, их значения и ограничения оказываемой Услуги указывается в Заказе на оказание Услуги.

Оператор имеет право удалить Данные Клиента, размещенные Клиентом в рамках оказания Услуги в Виртуальном дисковом пространстве Виртуальных машин, резервные копии и освободить занятые ресурсы Облачной Платформе Оператора по истечении 60 дней после окончания предоставления Услуги.