

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

### «ВИРТУАЛЬНЫЙ ДАТА ЦЕНТР»

#### 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 (протоколы версий IPv4 или IPv6), присваиваемый узлу промежуточной или конечной системы публичной сети Интернет
<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	Часть процессорной мощности Облачной Платформы, используемой в составе Виртуальной

	процессор (vCPU)	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.
<b>1.9.</b>	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.
<b>1.10.</b>	Договор	Договор на оказание услуг на базе облачной платформы (Оферта о заключении договора на оказание услуг на базе облачной платформы)
<b>1.11.</b>	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.
<b>1.12.</b>	Уровень доступности Услуги	Уровень доступности Услуги определяется в «Соглашении об уровне обслуживания для Услуги Виртуальный Дата Центр».
<b>1.13.</b>	Соглашение об уровне обслуживания для Услуги (SLA)	Документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, описывающий Уровни доступности и показатели качества оказанных услуг Виртуальный Дата Центр.
<b>1.14.</b>	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 <a href="https://t1-cloud.ru/">https://t1-cloud.ru/</a>

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 Cloud Director, ссылка на который содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого, Клиент осуществляет управление Услугой и ее использование, в частности, создание/изменение Виртуальных машин, и т.п.
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).
1.20.	Панель управления резервным копированием VM	Специальный раздел Сайта, с доступом через Личный кабинет Клиента, либо специализированное программное решение Veeam Self-service BackUp Portal, ссылка на который содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого Клиент осуществляет управление заданиями резервного копирования Виртуальных машин, а также восстановление Виртуальных машин из резервных копий.
1.21.	Интернет (Публичный или Глобальный Интернет)	Международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, являющихся совокупностью промежуточных и конечных систем, взаимодействующих через открытые протоколы и процедуры на базе протоколов семейства TCP/IP.

1.22.	Трафик	Объём информации, передаваемой по каналам связи за определенный период времени
1.23.	Автономная система (AS)	Группа IP сетей, управляемых оператором связи (или несколькими операторами связи), имеющими единую политику маршрутизации. AS имеет уникальный номер (ASN), необходимый для обмена информацией о маршрутах с другими AS, который осуществляется по протоколу межсетевой маршрутизации (BGP-4).
1.24.	СПД Оператора	Сеть Передачи Данных (СПД) Оператора на основе системы протоколов TCP/IP, с единой политикой 4 маршрутизации и администрирования, определяемых Оператором, и взаимодействующая с Глобальной сетью Интернет. СПД Оператора является Промежуточной системой в Глобальной сети Интернет.
1.25.	Граничный маршрутизатор (Border Gateway)	Аппаратный маршрутизатор Оператора, используемый для сопряжения СПД Оператора с Глобальной сетью Интернет с использованием Протокола BGP.
1.26.	Протокол BGP, Border Gateway Protocol (BGP4), Протокол граничного шлюза	Основной протокол динамической маршрутизации в Интернете. Протокол BGP предназначен для обмена информацией о достижимости подсетей между автономными системами (AS). Передаваемая информация включает в себя список AS, к которым имеется доступ через данную систему. Выбор наилучших маршрутов осуществляет Border Gateway (Граничный маршрутизатор) исходя из правил, принятых в сети.
1.27.	Сетевые ресурсы	Технологические ресурсы промежуточных систем Интернет сетей (каналы связи, сетевые устройства, маршрутизаторы), обеспечивающие функционирование промежуточных систем, а именно, передачу трафика. Недостаток или нарушение работоспособности сетевых ресурсов промежуточных систем может приводить, например, к задержкам в передаче или даже к потерям пакетов в таких системах.
1.28.	Ресурс сети Интернет (далее Ресурс)	Сетевые ресурсы и конечные системы, в т.ч. информационные ресурсы.

1.29.	Сетевая атака	Действия пользователя сети Интернет, направленные на нарушение нормального функционирования Ресурсов. К таким действиям относится, но этим не ограничивается, передача на Ресурсы бессмысленной или бесполезной информации (паразитный трафик), создающей паразитную нагрузку на эти Ресурсы, а также каналы связи сети Интернет, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных Ресурсов.
1.30.	DoS-атака (Denial of Service)	Сетевая атака, осуществляемая с определенного узла сети Интернет на удаленный Ресурс и приводящая к недоступности данного Ресурса из сети Интернет. DoS-атака характеризуется перегрузкой Сетевых ресурсов (порта или канала) атакуемого и/или перегрузкой атакуемого Информационного ресурса (сервера или серверов), в результате чего нарушается нормальный 5 порядок функционирования атакуемых Сетевых и/или Информационных ресурсов
1.31.	DDoS-атака (Distributed Denial of Service)	DoS-атака, которая выполняется одновременно с большого числа компьютеров, подключенных к Интернет.

Термины и определения, используемые в настоящих Общих условиях, имеют значения, аналогичные указанным в Договоре, «Регламенте технической поддержки», «Соглашении об уровне обслуживания для услуги «Виртуальный Дата Центр». Настоящие Общие условия оказания услуги «Виртуальный Дата Центр» 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

### 1. Определение Услуги

Виртуальный Дата Центр (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 в Виртуальном Дата Центре Данные или Программные Приложения остаются собственностью Клиента.

Состав Услуги определен в Заказах

## 2. Базовые компоненты Услуги (основные услуги)

Стоимость базовых компонентов входит в стоимость Услуги.

### 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:

- производить действия по созданию, изменению Виртуальных машин в пределах выделенного пула ресурсов Облачной платформы;
- устанавливать Виртуальные машины с ОС или загружать образы виртуальных машин;
- 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. Виртуальный Дата Центр

Виртуальные вычислительные ресурсы, входящие в состав Виртуального Дата Центра, выделяются Оператором в сегменте Облачной платформы организованном с применением Виртуализации VMware (гипервизор ESXi) или OpenStack (гипервизор KVM).

Оператор посредством Панели управления предоставляет Клиенту возможность самостоятельного создания и управления Виртуальными машинами, в пределах выделенного Клиенту объема виртуальных вычислительных ресурсов (vCPU, RAM, VD).

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).

Клиенту предоставляется возможность выбрать тип Виртуальных дисков. В составе Облачной Платформы реализовано несколько типов Виртуальных дисков, имеющих различную производительность:

Дисковое пространство типа HDD 7K	без гарантии производительности (блочное хранилище, соответствует HDD 7,2k NLSAS)
Дисковое пространство типа HDD 10K	0,08 IOPS <sup>1</sup> на 1 Гб на запись, 0,16 IOPS на 1 Гб на чтение (соответствует HDD 10k SAS)
Дисковое пространство типа HDD Hybrid	0,5 IOPS на 1 Гб на запись, 1,4 IOPS на 1 Гб на чтение (гибридный пул SSD и HDD 10k SAS)
Дисковое пространство типа SSD	7,2 IOPS на 1 Гб на запись / чтение) (SSD диски)
Дисковое пространство типа SSD AF	7 IOPS на 1 Гб на запись, 15 IOPS на 1 Гб на чтение (SSD диски)
Дисковое пространство типа HDD-Basic SDS	программно-определяемое хранилище
Дисковое пространство типа HDD-Standard SDS	программно-определяемое хранилище
Дисковое пространство типа HDD-Fast SDS	программно-определяемое хранилище

В Виртуальном Дата Центре допускается использование Клиентом в составе одной Виртуальной машины диски двух типов одновременно.

Минимальный объем виртуальных вычислительных ресурсов, предоставляемых Клиенту в рамках Услуги: vCPU – 8 шт., RAM – 16 Гб, VD – 500 Гб (в сумме всех типов дисков).

Клиенту необходимо указать величины резервируемых для своего Виртуального Дата Центра ресурсов, величины которых не могут быть превышены.

Клиент может изменять резервируемые ресурсы с частотой до одного раза в месяц, для каждого изменения требуется оформить и подписать новый Заказ с измененными параметрами резервируемых ресурсов.

#### 2.2.2.1. Виртуальная машина

Виртуальные машины создаются Клиентом самостоятельно в Панели управления. В Панели управления содержится каталог шаблонов ВМ с установленными операционными системами и сконфигурированными согласно стандартным техническим характеристикам. Клиент имеет возможность создавать Виртуальные машины с использованием шаблонов каталога Техносерва или загружать собственные шаблоны, созданные на основе собственных ВМ. Так же Клиент имеет возможность проводить настройку части из технических характеристик согласно своим нуждам в Панели управления.

---

<sup>1</sup> IOPS указаны для размера блока Input/Output = 4 Кб.

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 лицензиатом 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.

Клиент имеет возможность сделать открытый доступ к созданной им Виртуальной машине для неограниченного круга лиц в сети Интернет.

Виртуальная машина определяется следующими характеристиками:

- Шаблон (образ стандартной виртуальной машины);
- Название;
- Описание;
- Объем ресурсов: количество vCPU, объем RAM и VD;
- Публичный IP-адрес.

Имеется два каталога шаблонов VM:

- Общие шаблоны: эти шаблоны предоставляются Оператором и включают операционные системы и/или программное обеспечение. Такие шаблоны доступны через публичный каталог шаблонов.
- Частные шаблоны: созданы Клиентом на основе виртуальных машин Клиента. Такие шаблоны доступны через частный каталог.

Клиент должен обладать необходимыми знаниями и экспертизой для работы в Панели управления Cloud Director.

## 2. Характеристики виртуальной машины

Гарантированные ресурсы мощности vCPU, RAM и дисковых пространств, используемые для создания новой Виртуальной машины, являются частью общего количества ресурсов, выделенных для Виртуального Дата Центра Клиента. Они могут быть переопределены динамически, однако изменение этих характеристик требует временной остановки VM.

Виртуальные машины, создаваемые самостоятельно Клиентом с помощью Панели управления, имеют следующие технические характеристики:

Виртуализация OpenStack:

- Количество виртуальных ЦП (vCPU):



- Минимальное значение: 1 vCPU
- Максимальное значение: 28 vCPU (2 Socket)
- Оперативная память (RAM):
  - Минимальное значение: 0,5 Гб
  - Максимальное значение: 256 Гб (до 32 Гбайт на ядро в Socket)

Виртуализация VMware:

- Количество виртуальных ЦП (vCPU):
  - Минимальное значение: 1 vCPU
  - Максимальное значение: 24 vCPU (2 Socket)
- Оперативная память (RAM):
  - Минимальное значение: 0,5 Гб
  - Максимальное значение: 256 Гб (до 32 Гбайт на ядро в Socket)
- Виртуальные диски различного типа:
  - Виртуальный диск - емкость до 5 Тб
  - Виртуальная машина имеет ограничение суммарного дискового пространства для всех типов дисков: 10 Тб
- Публичный IP-адрес:
  - Максимальное количество публичных IP-адресов на каждую Виртуальную машину - 1

### 3. Операционные системы

В составе Базовых компонентов предусмотрено предоставление операционных систем Ubuntu, CentOS (Open Source Software). Дополнительно возможно предоставление операционных систем семейства MS Windows (см. подробное описание в п.2.3.2).

### 4. 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 Виртуального Дата Центра 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.

#### 5. 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.

#### 6. 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.

#### 7. Организация удаленного доступа к Виртуальному Дата Центру 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 Cloud Director.

#### 8. «Моментальные снимки» Виртуальной машины

В Панели управления Клиенту доступен функционал создания «Моментальных снимков» Виртуальных машин и восстановление исходного состояния Виртуальных машин с использованием «моментальных снимков». «Моментальный снимок» - это файловый снимок состояния данных диска и конфигурации виртуальной машины в определенный момент времени. Моментальный снимок предназначен для возврата Виртуальной машины в предыдущее состояние. Резервное копирование «моментальных снимков» по умолчанию не производится. «Моментальные снимки» занимают дисковое пространство внутри выделенного Виртуального Дата Центра. Не рекомендуется использовать «Моментальные снимки» вместо резервного копирования Виртуальных машин.

Создание «Моментальных снимков» возможно только при наличии свободного дискового пространства, выделенного клиенту в рамках Услуги.

### **2.2.9. 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 Приложении №1 к Договору «Регламент технического обслуживания».

Заказывая Услугу Виртуальный Дата Центр, Клиент соглашается с настоящими Общими условиями и 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.

## **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.

### **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 один раз в 24 часа по одному из следующих расписаний на выбор Клиента. День и время запуска резервного копирования клиент выбирает по своему усмотрению.

Название расписания резервного копирования	Тип резервного копирования	Время хранения резервных копий (глубина хранения)
7 дней	Инкрементальное	7 дней, (1 цикл*)
	Полное	7 дней, (1 цикл*)
14 дней	Инкрементальное	14 дней, (2 цикла*)
	Полное	14 дней, (2 цикла*)
30 дней	Инкрементальное	30 дней, (4 цикла*)
	Полное	30 дней, (4 цикла*)

\* – цикл, это период времени, заданный пользователем, в течение которого создается одна полная резервная копия и несколько ежедневных инкрементальных копий набора данных. Цикл завершается с созданием новой полной резервной копии данных.

Для доступа к Панели управления резервным копированием ВМ Клиент получает одноразовые аутентификационные данные. Клиент несет ответственность за немедленное изменение одноразовых аутентификационных данных в целях защиты конфиденциальности данных Клиента. Заказывая дополнительную услугу Резервное копирование ВМ, Клиент гарантирует, что он (сотрудники, подрядчики или иные представители Клиента, которым будет предоставлен доступ к Панели управления резервным копированием ВМ) обладает специальными знаниями, квалификацией и необходимыми навыками, достаточными для управления резервным копированием ВМ.

Оператор обязуется хранить созданные резервные копии Виртуальных машин Клиента в соответствии с расписанием резервного копирования, но не больше срока предоставления Услуги.

RPO (recovery point objective) – промежуток времени, за которое допустимо в случае аварии потерять данные, равен 24 часам, либо интервал времени после последней удачной резервной копии.

Для обеспечения возможности выполнения корректного резервного копирования виртуальной машины Клиент обязуется иметь в своем Виртуальном Дата Центре свободное дисковое пространство в размере не менее 10% от объема каждой резервируемой виртуальной машины.

Для выполнения успешного восстановления виртуальных машин из резервных копий Клиент должен соблюдать следующие условия:

- 1) иметь в своем Виртуальном Дата Центре свободное дисковое пространство в размере не менее, чем объем восстанавливаемой виртуальной машины;
- 2) провести тестовое восстановление виртуальных машин сразу после настройки резервного копирования;
- 3) проводить периодическое тестовое восстановление виртуальных машин с частотой не менее 1 (одного) раза в полгода.

Оператор не гарантирует успешное восстановление данных 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. Программные услуги.

Перечень операционных систем и программного обеспечения, доступных для заказа в рамках предоставления «Программных услуг», размещен на сайте Оператора по адресу в сети Интернет <https://t1-cloud.ru/>.

Лицензионные условия правообладателей операционных систем и программного обеспечения (условия использования), доступ к которым предоставляется в рамках оказания «Программных услуг», предусматривается в Лицензионных соглашениях, которые являются Приложениями к соответствующим Заказам на оказание Услуги.

### 2.3.3. Резервированный доступ в Интернет.

«Резервированный доступ в Интернет», это совокупность работ и услуг по предоставлению на СПД Оператора, построенной с учетом резервирования всех элементов сетевой инфраструктуры, возможности доступа в Интернет для Виртуального Дата Центра Клиента. Организация пропускной способности резервированного подключения к Интернет для Виртуального Дата Центра Клиента возможна от 1 до 1.000 Мбит/с (Мегабит в секунду), где 1 Мбит/с = 106 битов в секунду.

Дополнительная услуга «Резервированный доступ в Интернет» предоставляется Оператором (ОГРН 1197746515405, ИНН 7720479358, место нахождения: 111395, г. Москва, ул. Юности, д. 13А, каб. 8) на основании лицензий № 185743, № 185744, 185745 выданных 30.11.2020 г. Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций РФ.

«Резервированный доступ в Интернет» предоставляется круглосуточно на уровне внешних портов Граничных маршрутизаторов, обеспечивая при этом передачу данных в режиме full-duplex.

При предоставлении услуги «Резервированный доступ в Интернет», Оператор ограничивает величины входящей и исходящей скорости передачи данных (Трафика), согласно величине указанной при Заказе Услуги. Оператор по умолчанию открывает для Виртуального Дата Центра Клиента доступ в Интернет по всем номерам логических портов.

В рамках услуги «Резервированный доступ в Интернет» Клиенту предоставляется как минимум один Публичный IP-адрес из адресного пространства Оператора для обеспечения доступа Виртуального Дата Центра Клиента к сети Интернет. Такой Публичный IP-адрес может использоваться Клиентом только до момента окончания оказания услуги «Резервированный доступ в Интернет».

#### 2.3.3.1. Организация и сопровождение BGP-сессий

Если Клиент имеет собственную автономную систему (AS) и/или собственные Публичные IP-адреса, то необходима дополнительная настройка услуги «Резервированный доступ в Интернет» для анонса Публичных IP-адресов Клиента и организации транзита Интернет-трафика до AS Клиента через AS Оператора посредством организации BGP сессий между сетевыми устройствами Оператора и Клиента.

Клиент несет полную ответственность за достоверность предоставляемой информации в отношении его прав на использование собственной автономной системы (AS) и собственных Публичных IP-адресов, используемых Клиентом при таком подключении, а так же прав Клиента на принятие решения о маршрутизации Публичных IP-адресов Клиента в глобальной сети Интернет.

Внесение изменений в настройки и организация BGP-сессий осуществляется Оператором при подключении услуги «Резервированный доступ в Интернет».

#### 4. Публичные IP-адреса

Дополнительные Публичные IP-адреса предоставляются Клиенту из адресного пространства Оператора на следующих условиях:

- Адреса, зарегистрированные для Клиента и его Пользователей, могут использоваться Клиентом до момента окончания оказания данной дополнительной Услуги.
- Оператор имеет право передать IP-адреса, предоставленные Клиенту, другим клиентам Оператора после окончания предоставления Оператором услуги «Резервированный доступ в Интернет» (Расторжение Договора/Заказа).
- При обращении Клиента к Оператору с заявкой на дополнительное количество IP-адресов, Оператор не дает гарантий обеспечения непрерывной последовательности IP-адресов, регистрируемых для Клиента.
- В случае подключения Клиента к другим операторам сети Интернет или при отказе Клиента от услуги «Резервированный доступ в Интернет» через СПД Оператора, Клиент обязуется обеспечить отсутствие анонсирования адресов Оператора через сети других операторов.

#### 5. Предоставление порта для USB-носителя

Дополнительная услуга предоставляет Клиенту возможность подключения и проброса USB-носителя (в том числе USB-ключа) к виртуальным машинам, развернутым в Услуге. Для получения услуги Клиент передает USB-носитель сотруднику Оператора, одновременно подписывая двусторонний Акт приема-передачи материальных ценностей.

Данная дополнительная услуга доступна только для виртуальных машин с ОС семейства MS Windows.

### **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.

#### **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.

#### **2. Ежемесячные платежи за базовые компоненты Услуги.**

##### **1. Схема тарификации «Фиксированная оплата за выделенный объем ресурсов»**

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:

- Виртуальный процессор (vCPU), 1 шт.
- Оперативная память (RAM), Гбайт
- Дисковое пространство:
  - Дисковое пространство типа HDD 7K (Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 10K (Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD Hybrid (Гб)
  - Дисковое пространство типа SSD (Гб)
  - Дисковое пространство типа SSD AF (Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 7K SDS (Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 10K SDS (Гб)

- Дисковое пространство типа SSD SDS (Гб)

## 2. Схема тарификации «Оплата по факту использования ресурсов»

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

- Виртуальный процессор (vCPU), 1 шт.
- Оперативная память (RAM), 1 Гбайт
- Дисковое пространство:
  - Дисковое пространство типа HDD 7K (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 10K (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD Hybrid (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа SSD (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа SSD AF (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 7K SDS (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа HDD 10K SDS (10 Гб)
  - Дисковое пространство типа SSD SDS (10 Гб)

Ежемесячная стоимость базовых ресурсов рассчитывается как сумма стоимости в месяц вычислительных ресурсов и дискового пространства.

Ежемесячная стоимость вычислительных ресурсов рассчитывается как произведение суммы количества потребленных ресурсов (vCPU, RAM), измеряемых ежечасно в расчетном периоде, на стоимость 1 (одной) единицы ресурса за 1 (один) час.

Ежемесячная стоимость дискового пространства рассчитывается как произведение суммы фактически использованного дискового пространства соответствующего типа за каждый час на его тариф, в течение всего времени использования дискового пространства в расчетном периоде. Объем потребления дискового пространства каждого типа определяется ежечасно.

## 3. Ежемесячные платежи за дополнительные компоненты Услуги.

### 1. Схема тарификации «Фиксированная оплата за выделенный объем ресурсов»

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

- Программные услуги, доступ к использованию операционных систем и программного обеспечения, расчетная единица – 1 шт.
- Резервированный доступ в Интернет, расчетная единица – 1 Мбит/с.
- Предоставление Публичного (внешнего) IP-адреса, расчетная единица – 1 шт.

### 2. Схема тарификации «Оплата по факту использования ресурсов»



Ежемесячная стоимость дополнительного компонента Услуги «Резервное копирование Виртуальных машин» рассчитывается как сумма стоимости в месяц использованной возможности резервирования Виртуальных машин и использованного дискового пространства, которое занято резервными копиями резервируемых Виртуальных машин, в отчетном периоде.

Ежемесячная стоимость возможности резервирования Виртуальных машин определяется как количество фактически резервированных Виртуальных машин в расчетном периоде, умноженное на стоимость резервирования 1 (одной) Виртуальной машины за месяц.

Ежемесячная стоимость дискового пространства может быть рассчитана двумя способами:

- Ежемесячная фиксированная выплата за выделенный объем дискового пространства для резервного копирования из расчета стоимости за 1 (один) Гбайт дискового пространства за 1 (один) полный календарный месяц.
- По факту использования дискового пространства для резервного копирования из расчета стоимости 1 (одного) Гбайт дискового пространства за 1 (один) месяц использования. Объем потребления дискового пространства определяется ежечасно, составляя, таким образом, набор почасовых отсчетов величины использованного дискового пространства за отчетный период. Стоимость в расчетном периоде вычисляется как произведение максимальной величины из набора почасовых отсчетов фактически использованного дискового пространства в отчетном периоде на стоимость 1 (одного) Гбайт дискового пространства за 1 (один) месяц.

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

При отказе Клиента от Услуги Виртуальный Дата Центр Клиент может обратиться к Оператору с запросом 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

## **6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

Клиент должен соблюдать все технические меры предосторожности, необходимые для использования Услуги и обеспечения совместимости его веб-сайта и/или 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 не анализирует Интернет-трафик Клиента и не несет ответственности за содержание информации, размещаемой Клиентом на собственном оборудовании в сети Интернет, или на Облачной платформе Оператора.

Оператор имеет право заблокировать Виртуальный Дата Центр Клиента по требованию надзорных органов, разблокирование производится только после урегулирования Клиентом всех причин, вызвавших такую блокировку.

Оператор не ограничивает Клиента в доступе к любым ресурсам сети Интернет (сетям, серверам, хранилищам данных и т.п.) с использованием списков доступа (ACL) и т.п., за исключением, если ограничение доступа осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

Администраторы ресурсов сети Интернет могут ограничивать доступность тех или иных ресурсов сети Интернет. Оператор не несет ответственности за подобные действия третьих лиц. Случаи такой недоступности не являются перерывами в предоставлении Услуги.

В случае возникновения DDoS-атаки на Виртуальный Дата Центр Клиента, или с использованием Виртуального Дата Центра Клиента, Оператор оставляет за собой право блокировать частично (используя технологию BGP Flowspec) или полностью (применяя технологию Blackhole) трафик, направляемый в сторону Виртуального Дата Центра Клиента, или исходящего из Виртуального Дата Центра Клиента, через СПД Оператора. В целях обеспечения Виртуального Дата Центра Клиента доступностью из сети Интернет в периоды действия DDoS-атак, Клиент заблаговременно может приобрести у Оператора дополнительную услугу по защите от DDoS-атак собственных информационных систем и ресурсов, размещаемых им на Облачной Платформе Оператора.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

При оказании услуги «Резервированный доступ в Интернет» Клиент и Оператор несут права и обязанности в соответствии с действующим законодательством РФ. Технические нормы, в соответствии с которыми услуга «Резервированный доступ в Интернет» оказывается Оператором:

- Приказ Мининформсвязи России от 06.12.2007 N 144;
- ГОСТ Р 55387-2012 Качество услуги "Доступ в Интернет". Показатели качества;
- ГОСТ Р 53728-2009 Качество услуги "Передача данных". Показатели качества
- Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.

Клиент обязуется в согласованные с Оператором сроки предоставлять не реже одного раза в квартал заверенный уполномоченным представителем Клиента список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список должен содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность).

Клиент принимает на себя обязательства по соблюдению требований в области обеспечения безопасности на период пользования Услугой. Обязательства Клиента по обеспечению информационной безопасности изложены в разделе Договора «Правила обеспечения безопасности».

Исчерпывающий перечень параметров, их значения и ограничения оказываемой Услуги указывается при Заказе Услуги.

Оператор имеет право удалить Контент и Данные Клиента, размещенные Клиентом в рамках оказания Услуги в Виртуальном дисковом пространстве Виртуальных машин, 18 резервные копии и освободить занятые ресурсы Облачной Платформе Оператора по истечении 30 дней после окончания предоставления Услуги.