

Приложение № 1
к Заказу № _____ от «__» _____ 20__ г.
к Договору об оказании услуг на базе Облачной Платформы
№ _____ от «__» _____ 20__ г.

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
«ОБЛАЧНОЕ ХРАНИЛИЩЕ»**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- | | | |
|-------------|--|--|
| 1.1. | Уровень доступности Услуги | Уровень доступности Услуги определяется в «Соглашении об уровне обслуживания для Услуги Облачное хранилище», Приложение №2 к Заказу. |
| 1.2. | Соглашение об уровне оказания Услуги (SLA) | Документ, подписываемый Сторонами, являющийся неотъемлемой частью Договора, описывающий Уровни доступности и показатели качества оказания услуги Облачное хранилище. |
| 1.3. | Панель управления | Специальный раздел Сайта, с доступом через Личный кабинет Клиента, либо специализированное программное решение, ссылка на которое содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого, Клиент осуществляет управление Услугой и ее использование, в частности, создание/удаление учетных записей пользователей, создание контейнеров, загрузку файлов, и т.п. |
| 1.4. | Дата начала оказания Услуги | Дата предоставления Клиенту Аутентификационных данных, позволяющих Клиенту получить доступ в Панель управления Услугой и начать использование Услуги. |
| 1.5. | Корзина (контейнер) | Логический контейнер, в котором можно хранить объекты данных. Это аналог директории первого уровня в классической файловой системе. Для хранения объектов данных требуется создать минимум одну корзину. Опционально, можно создавать дополнительные корзины (до 20 корзин на пользователя). Каждая корзина вмещает неограниченное количество объектов |
| 1.6. | Объект | Единица хранения данных в сервисе, файл. Объекты хранятся в корзинах. Пользователи могут выполнять над объектами операции чтения и записи, а также удалять их. Размер одного объекта может достигать 5 ТБ |

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Определение Услуги

Облачное хранилище (далее Услуга) представляет собой услуги по предоставлению Клиенту доступа к облачному хранилищу, размещенному в составе Облачной Платформы Оператора, с обеспечением возможности сетевого доступа Клиента к ресурсам хранилища и дистанционного управления ими Программно-аппаратный комплекс Облачного хранилища, который использует Оператор для оказания Услуги, является исключительной собственностью Оператора. Все размещенные Клиентом в Облачном хранилище Данные остаются собственностью Клиента.
Состав Услуги определен в Заказе, который может быть впоследствии изменен посредством новых Заказов.

2.2. Панель управления Услугой

Панель управления предназначена для управления ресурсами Облачного хранилища. Для доступа в Панель управления Оператор предоставляет Клиенту Аутентификационные данные в течение 3 (трех) рабочих дней с момента реализации Оператором Заказа на оказание Услуги. Панель управления подразумевает два типа пользователей со стороны Клиента: Администраторы и Пользователи.

Администратор (он же администратор группы). Он имеет возможность использовать Панель управления для выполнения задач администрирования группы, таких как добавление пользователей, настройка профилей QoS пользователей, просмотр аналитики по использованию ресурсов.

У Администратора группы есть также собственная учетная запись для доступа к хранилищу, поэтому, как и пользователь, он может загружать свои объекты в хранилище.

Администратор клиента также может управлять объектами от имени пользователей в группе.

Пользователь – обычный пользователь Услуги. Он сможет использовать Панель управления для создания контейнеров, загружать или выгружать объекты, просматривать отчеты по использованию сервиса, управлять собственными учетными данными для доступа к Услуге.

2.3. Основные компоненты Услуги

2.3.1. Хранение

Облачное хранилище является объектным хранилищем, то есть предназначенным для хранения файлов. Доступ к облачному хранилищу предоставляется через сеть Интернет.

Клиент имеет возможность настраивать возможности доступа на уровне контейнеров и отдельных объектов, в том числе, предоставить доступ к объектам для неограниченного круга лиц в сети Интернет по HTTP ссылкам. По умолчанию, доступ возможен только для владельца объекта.

Основной протокол доступа к хранилищу – S3 REST API.

По запросу Клиента может быть предоставлен шлюз для доступа к хранилищу по протоколам CIFS/NFS/FTP. Для этого есть возможность использовать шлюз, предоставляемый Оператором.

2.3.2. Сеть

Доступ к хранилищу возможен:

- через сеть Интернет.
- из виртуальных машин, размещающихся в Виртуальном Дата-центре «ГТКлауд»
- в отдельных случаях – через полосу Интернет.

Клиент имеет возможность настраивать возможности доступа на уровне контейнеров и отдельных объектов, в том числе, предоставить доступ к объектам для неограниченного круга лиц в сети Интернет по HTTP ссылкам. По умолчанию, доступ возможен только для владельца объекта.

Основной протокол доступа к хранилищу – S3 REST API. Также есть возможность для доступа к хранилищу по протоколам CIFS/NFS/FTP. Для этого есть возможность использовать шлюз, предоставляемый Оператором.

2.3.3. Запросы

В рамках услуги происходит подсчет HTTP запросов к системе по протоколу S3. Учитываются запросы следующих типов HTTP запросов: GET или HEAD, PUT или POST, DELETE

2.4. Дополнительные Услуги

2.4.1. Шлюз CIFS/NFS/FTP

Для использования облачного хранилища с приложениями, которые не поддерживают S3 REST API, может быть предоставлен шлюз.

Шлюз представляет собой виртуальное приложение (готовая виртуальная машина), которое может быть скачано Клиентом и установлено в своей локальной сети.

Сервисы и приложения Клиента общаются с шлюзом используя стандартные протоколы CIFS (SMB), NFS, FTP. Шлюз осуществляет преобразование протоколов и связывается с Хранилищем по протоколу S3, используя HTTPS.

На текущий момент существуют виртуальные приложения для VMware и HyperV. По поводу поддержки других гипервизоров – требуется консультация с поддержкой Оператора.

2.4.2. Импорт или экспорт данных

При необходимости переноса большого количества данных с площадки Клиента в Облачное хранилище или наоборот, обговаривается способ переноса этих данных. Как вариант, Оператор может предоставить Клиенту на время портативную систему хранения (как правило, на несколько десятков терабайт), которая служит для переноса данных. Условия обговариваются дополнительно.

3. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством единовременных и ежемесячных платежей.

Тарифы устанавливаются Сторонами в Заказе на оказание Услуги.

3.1. Тарифицируемые услуги\компоненты услуги

3.1.1. Хранение

3.1.1.1. Тарификация по фактическому использованию.

Тарифицируется взвешенное среднее использование за месяц. Использование за месяц считается исходя из средних значений за каждый день, которые рассчитываются из средних значений за час, на основе пятиминутных интервалов.

С Клиентом может быть согласована сумма минимального ежемесячного платежа за хранение.

3.1.1.2. Тарификация по доступному пространству.

Клиент в Бланке заказа определяет необходимое ему для использования пространство. Объем хранилища Клиента ограничивается данным пространством.

В случае необходимости повышения требуемого пространства, клиент может изменять его размер посредством заявки через службу поддержки, или подписав новый Заказ с требуемыми параметрами.

3.1.1.3. Для корзин (контейнеров) с включенной версионностью, каждая архивированная версия объекта занимает пространство, которое учитывается в составе общего занятого пространства.

3.2. Сеть

3.2.1. Скачивание информации через Интернет (исходящий трафик в Интернет).

Загрузка объектов в Хранилище через Интернет не тарифицируется. Скачивание файлов через Интернет из Хранилища тарифицируется по объему фактически скачанной информации. Оплата происходит ежемесячно, по факту использования.

3.2.2. Скачивание информации через Интернет – опция с фиксированным платежом. Существует вариант фиксированной ежемесячной тарификации скачивания через Интернет. В этом случае, для Клиента ограничивается доступная скорость скачивания/закачки, и фиксированный платеж за данную полосу пропускания фиксируется в Заказе.

3.3. Запросы

Тарификация запросов происходит по факту, в соответствии с тарифом указанным в Заказе. Запросы GET или HEAD, а также PUT или POST тарифицируются пакетами по 10 000 шт., запросы DELETE не тарифицируются.

3.4. Типы тарифов

Существуют два основных тарифа, соответствующих вариантам предоставляемого хранилища. Базовые варианты: «Горячее хранилище» и «Холодное хранилище».

3.4.1. Тариф «Горячее хранилище» предназначен для хранения файлов, к которым предполагается частое обращение, а также большого количества мелких файлов (<500 Кбайт).

3.4.2. Тариф «Холодное хранилище» предназначен для хранения файлов, к которым не требуется частое обращение. Как правило, это резервные копии.

3.4.3. Если в Заказе или данном соглашении не описано иное, для хранения файлов используется политика хранения «Реплика 3», то есть хранение файлов в 3-х копиях. В системе (панели управления услугой) обозначается как R3. Клиенту могут быть предоставлены дополнительные тарифы с другими политиками хранения, например R2, R1, EC5+3, EC6+2 и так далее. В этом случае, эти тарифы и условия отражаются в Заказе или дополнительном соглашении к Заказу.

3.5. Единовременные платежи за Услугу.

Единовременные платежи взимаются за дополнительные виды работ, осуществляемые Оператором:

3.5.1. Импорт/экспорт данных с помощью портативного устройства хранения

Услуга импорта/экспорта данных с помощью портативного устройства хранения (как правило, на несколько десятков терабайт). Оказание данной услуги и оплата Клиентом осуществляется на основании отдельного Заказа.

3.5.2. Дополнительные работы.

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 Услуги, а также сроков предоставления Услуги. При этом срок предоставления Услуги будет увеличен на срок дополнительного проектирования и подготовки выполнения дополнительных работ.

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

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»).

Миграция данных Клиента из Хранилища 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 Клиента при прекращении оказания Услуг.

Дополнительная поддержка (например, миграция данных) 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 веб-сайта и/или Программных Приложений с Услугой, системными ресурсами, программным обеспечением и техническими ограничениями Облачного хранилища и Облачной Платформы Оператора.

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

Клиент обязуется соблюдать инструкции 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 не несет ответственность 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 использованием ресурсов Облачного хранилища будут осуществляться противоправные действия.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Как Пользователи, так и Администраторы со стороны Клиента создают пары ключ/секретный ключ для доступа к хранилищу из приложений по протоколу S3 API. Данные ключи дают полный доступ к управлению информацией Пользователя.

Клиент обязуется хранить ключи надежном месте, а в случае компрометации сразу же сообщать Оператору. Рекомендации:

- для различных приложений создавать отдельных пользователей;
- не публиковать ключи в составе кода приложений на GitHub и в других системах, где к ним могут получить открытый доступ другие пользователи;
- использовать HTTPS вместо HTTP (по HTTP данные теоретически могут перехвачены в Интернете злоумышленниками и прочитаны).

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Оператор имеет право удалить Контент и Данные Клиента, размещенные Клиентом в рамках оказания Услуги в Облачном хранилище и освободить занятые ресурсы Облачной Платформе Оператора по истечении 30 дней после окончания предоставления Услуги.

Настоящие Общие Условия составлены в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

От Оператора:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.