

ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

- 1.1. Наименование услуги: **Виртуальный дата-центр. Публичное облако**
- 1.2. Настоящий документ содержит описание состава услуги, ее базового функционала, возможных сопутствующих и дополнительных услуг, условий предоставления и ограничений.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. *Виртуальная инфраструктура* – виртуальный аналог традиционной ИТ-инфраструктуры организации, размещенный на технических ресурсах Исполнителя.
- 2.2. *Виртуальный дата-центр* – совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предназначенных для создания и бесперебойного функционирования одной или нескольких групп виртуальных серверов и предоставленных в пользование Заказчику.
- 2.3. *Виртуальный Сервер (Виртуальная Машина)* – виртуальный аналог физического сервера, являющийся совокупностью виртуализированных вычислительных мощностей процессора, оперативной памяти, дискового пространства, а также программно-аппаратного комплекса и сети, объединенными в логическую и автономную ячейку.
- 2.4. *ПАК* – программно-аппаратный комплекс.
- 2.5. *ПО* – программное обеспечение, программа для ЭВМ.
- 2.6. *ОС* – операционная система.
- 2.7. *Гостевая операционная система* – операционная система, устанавливаемая на виртуальный сервер.
- 2.8. *Internet Protocol (IP)* – маршрутизируемый протокол сетевого уровня.
- 2.9. *Internet Protocol version 4 (IPv4)* – уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.
- 2.10. *Virtual Private Network (VPN)* – обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений (логическую сеть) поверх другой сети (виртуальная частная сеть).
- 2.11. *IPSec VPN* – виртуальная частная сеть, построенная с использованием технологий VPN и набора протоколов для обеспечения защиты передаваемых данных.
- 2.12. *Virtual Local Area Network (VLAN)* – локальная компьютерная сеть, представляет собой группу хостов с общим набором требований, которые взаимодействуют так, как если бы они были подключены к широковещательному домену, независимо от их физического местонахождения.
- 2.13. *Network Address Translation (NAT)* – механизм преобразования адресов в IP сетях.
- 2.14. *Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)* – сетевой протокол, позволяющий компьютерам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети.
- 2.15. *Disaster Recovery Plan (DRP)* – набор процедур, политик и механизмов восстановления ИТ-инфраструктуры и сервисов после сбоя.
- 2.16. *vApp* – набор логически объединенных и преднастроенных шаблонов виртуальных серверов в Виртуальном Дата-центре.

3. СОСТАВ УСЛУГИ

- 3.1. Предоставление виртуального дата-центра (далее – Услуга), является услугой на основе совокупности функционирующего под управлением Исполнителя серверного и сетевого оборудования, систем хранения данных, специализированного программного обеспечения.
- 3.2. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику Виртуальный дата-центр, имеющий в распоряжении согласованный между Исполнителем и Заказчиком набор виртуализированных вычислительных мощностей процессора, оперативной памяти и дискового пространства, а также средства управления Виртуальным дата-центром, достаточные для создания и управления виртуальными серверами в требуемой Заказчику конфигурации в пределах выделенных на Виртуальный дата-центр Заказчика виртуализированных вычислительных мощностей.
- 3.3. В рамках Услуги Заказчику предоставляется хранилище данных, являющееся частью выделенных для Виртуального дата-центра Заказчика ресурсов, и доступное, в том числе, для обеспечения виртуальных серверов Заказчика дисковым пространством.
- 3.4. В рамках Услуги Заказчику предоставляется сетевое окружение, реализованное посредством создания логически изолированного виртуального слоя на сетевом оборудовании Исполнителя, обеспечивающее сетевое взаимодействие между компонентами и виртуальными серверами, входящими в Виртуальный дата-центр Заказчика.

4. БАЗОВЫЙ ФУНКЦИОНАЛ УСЛУГИ

- 4.1. Базовый функционал, предоставляемый Исполнителем Заказчику в рамках Услуги, включен в стоимость пользования Услугой.
- 4.2. В базовый функционал входит:
 - 4.2.1. Возможность выбрать необходимый размер виртуализированных вычислительных мощностей, а также выделенного виртуального дискового хранилища с различными параметрами производительности.
 - 4.2.2. Возможность выбора Заказчиком схемы тарификации за использование ресурсов Виртуальным дата-центром в рамках Услуги (оплата за выделенный набор ресурсов или оплата за фактическое потребление ресурсов). При заказе нескольких Виртуальных Дата-центров Заказчик может выбрать нужную ему схему тарификации для каждого Виртуального дата-центра в отдельности.
 - 4.2.3. Доступ к консоли созданных для Заказчика виртуальных серверов.
 - 4.2.4. 1 (один) общий VLAN для создаваемых Заказчиком виртуальных серверов с возможностью изменения настроек и количества VLAN.
 - 4.2.5. Предоставление доступа в сеть Интернет со скоростью до 100 Мбит/с¹ из сетевого окружения Виртуального дата-центра Заказчика.
 - 4.2.6. 1 (один) внешний сетевой адрес IPv4, маршрутизируемый в сети Интернет.
 - 4.2.7. Межсетевой экран для обеспечения контроля доступа к объектам Виртуального Дата-центра Заказчика на сетевом уровне.
 - 4.2.8. Межсетевой экран с функцией контроля проходящего трафика, согласно установленным Заказчиком правилам доступа по сетевым адресам, портам и транспортным протоколам.
 - 4.2.9. Возможность организации IPSec VPN соединения с использованием программной поддержки шифрования (256 битное шифрование).

¹ Скорость указана для негарантированной полосы пропускания, при необходимости использования гарантированной полосы пропускания требуется заказать дополнительную услугу в соответствии с Тарифами

- 4.2.10. Возможность организации сервисов NAT и PAT для сетевого окружения Виртуального дата-центра Заказчика.
- 4.2.11. Возможность организации сервиса DHCP для сетевого окружения Виртуального дата-центра Заказчика.
- 4.2.12. Балансировщик сетевой нагрузки, создаваемой входящим Web-трафиком.
- 4.2.13. Консультирование специалистов Заказчика по вопросам подключения к Виртуальному дата-центра Заказчика.

5. СОПУТСТВУЮЩИЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- 5.1. Сопутствующие и дополнительные услуги предлагаются Исполнителем Заказчику для расширения базовой функциональности Услуги, что в той или иной степени позволяет Заказчику получать дополнительные возможности и/или преимущества, а также качественно и/или количественно изменять общий спектр оказываемых Исполнителем Заказчику услуг.
- 5.2. Сопутствующие услуги, неразрывно связанные с Услугой, заказываются в виде опций в Панели управления.
- 5.3. Дополнительные услуги, независимые от Услуги, заказываются в Панели управления.
- 5.4. Сопутствующие и дополнительные услуги не входят в базовую стоимость Услуги и тарифицируются отдельно.
- 5.5. В сопутствующие услуги может входить:
 - 5.5.1. Создание дополнительных виртуальных серверов по конфигурационным параметрам Заказчика силами Исполнителя.
 - 5.5.2. Установка на виртуальные серверы операционных систем (ОС) с использованием дистрибутива Заказчика силами Исполнителя.
 - 5.5.3. Формирование шаблонов виртуальных серверов для Заказчика силами Исполнителя.
 - 5.5.4. Настройка дополнительных VLAN в сетевом окружении Виртуального Дата-центра Заказчика силами Исполнителя.
 - 5.5.5. Предоставление дополнительных внешних сетевых адресов IPv4 и IPv6, маршрутизируемых в сети Интернет.
- 5.6. В дополнительные услуги может входить:
 - 5.6.1. Предоставление доступа в Интернет с гарантированной полосой пропускания.
 - 5.6.2. Регистрация домена и/или доменной зоны для Заказчика.
 - 5.6.3. Предоставление ПАК с установленным лицензионным ПО Microsoft с оплатой за фактическое использование.
 - 5.6.4. Организация IPSec VPN соединения с аппаратной поддержкой шифрования. Также возможно предоставление Исполнителем Заказчику оборудования для установки на территории Заказчика с целью организации IPSec VPN соединения между собственной инфраструктурой Заказчика и предоставляемым в рамках Услуги Исполнителем Заказчику Виртуальным дата-центром.
 - 5.6.5. Организация расширенного функционала межсетевого экранирования и/или контекстной фильтрации проходящего трафика.
 - 5.6.6. Резервное копирование виртуальных серверов.
 - 5.6.7. Проработка процедур, методик и механизмов, а также их тестирование с целью организации DRP для Заказчика силами Исполнителя.

- 5.6.8. Администрирование виртуальных серверов Заказчика и/или установленных на них лицензионных ОС и прикладного программного обеспечения силами Исполнителя.
- 5.6.9. Перенос (миграция) собственных виртуальных серверов Заказчика в предоставляемый в рамках Услуги Исполнителем Заказчику Виртуальный дата-центр.
- 5.6.10. Организация расширенного мониторинга виртуальных серверов Заказчика, размещенных в предоставляемом в рамках Услуги Исполнителем Заказчику Виртуальным дата-центре.
- 5.6.11. Организация расширенного мониторинга собственной ИТ-инфраструктуры Заказчика силами Исполнителя.
- 5.6.12. Организация решений с использованием технологий шифрования передачи данных, соответствующих ГОСТ и имеющих сертификацию ФСТЭК и ФСБ.
- 5.6.13. Прочие работы, связанные с поставкой, установкой, конфигурированием и/или сопровождением оборудования на стороне Заказчика.

6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГОЙ

- 6.1. В процессе пользования Услугой, Заказчик вправе устанавливать на виртуальные серверы любое лицензионное программное обеспечение.
- 6.2. При установке не протестированных Исполнителем версий гостевых операционных систем Исполнитель не гарантирует работоспособность виртуальных серверов Заказчика, и решение возможных проблем не регулируется действующим Соглашением об уровне обслуживания.
- 6.3. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается тем или иным образом предпринимать намеренные попытки обхода установленных Исполнителем на Виртуальный дата-центр Заказчика ограничений виртуализированных вычислительных мощностей.
- 6.4. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается передавать и/или распространять параметры виртуальной инфраструктуры, на базе которой оказывается Услуга, третьим лицам без письменного согласования с Исполнителем.
- 6.5. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается организовывать и/или предпринимать попытки массовой рассылки электронных сообщений в целях информационного, рекламного и/или маркетингового характера без согласия адресатов.
- 6.6. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается организовывать и/или предпринимать попытки сканирования адресов и/или портов сетевых устройств, подключенных к сети Интернет, с целью выявления ошибок.
- 6.7. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается организовывать и/или предпринимать попытки генерирования направленного избыточного трафика на сетевые устройства, подключенные к сети Интернет, с целью вывода их из нормального режима работы.
- 6.8. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет.
- 6.9. В процессе пользования Услугой, Заказчику запрещается распространять информацию, запрещенную к распространению Федеральным законом от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», равно как и другими федеральными законами или нарушающую права третьих лиц.
- 6.10. В процессе пользования Услугой Заказчику запрещается совершать действия, нарушающие права третьих лиц.

6.11. Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание Услуги Заказчику в случаях:

- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством использования Услуги материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, оскорбляет нравственность, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, который затрагивает какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности и/или авторские и смежные с ним права третьей стороны;
- размещения Заказчиком ссылок на ресурсы Интернет, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ;
- распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц (нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме; ущемления прав меньшинств и т. д.);
- размещения и пропаганды порнографии и детской эротике, а также рекламы интимных услуг;
- размещения и/или передачи информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т. д.;
- опубликования или распространения Заказчиком любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware или других компонентов, приравненных к ним;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, и/или каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять, использовать, собирать, хранить идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т. п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Заказчика на такое использование;
- если, по обоснованному мнению, Исполнителя пользование Заказчиком Услугой может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты, компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;

- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование или программное обеспечение, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов; осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т. п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
- предоставление открытых (т. е. не требующих авторизации) почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т. п.;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы выдавать себя за иных лиц или представителя организации без достаточных на то прав;
- применения Заказчиком любых форм и способов незаконного представительства других лиц в сети Интернет;
- фальсифицирования своего IP-адреса и средств идентификации, используемых в других протоколах сети, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- предоставление в качестве идентификационных данных имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного адреса в электронной почте) и т. п, не принадлежащих Заказчику, либо несуществующих, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Заказчика на их использование;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать и/или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия содержащую рекламу информацию (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить, считаются рекламными) и иные материалы в рекламных целях (спам, в том числе и поисковый). При этом понятие «спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота.
- недопустимы:
 - несогласованная отправка одного письма множеству получателей либо несогласованная множественная отправка писем одному получателю;
 - несогласованная отправка писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
 - подписки почтового адреса на любые периодические рассылки без предварительного подтверждения владельца адреса (принудительная подписка). В случае если подписка является неременным условием регистрации на каком-либо ресурсе, Заказчику должно быть явно указано на это до момента регистрации. Указание в письме на способ отписаться от принудительной подписки (например, путем перехода по прилагаемой ссылке или отправки письма с просьбой об удалении) не может служить ее оправданием, поскольку заставляет совершать эти действия человека, не подписывавшегося на рассылку. Обычным способом верификации адреса является двухфазное подтверждение: после попытки подписать почтовый адрес на рассылку на этот адрес должен быть выслан запрос на подтверждение. Если владелец адреса действительно хочет подписаться на рассылку, он должен выполнить некоторые действия (перейти по ссылке, ответить на письмо и т. п.). Если владелец адреса не хочет получать рассылку, от него нельзя требовать выполнения каких бы то ни было действий. Запрос на подтверждение подписки не должен содержать никакой рекламной, коммерческой или агитационной информации; периодических рассылок, не содержащие явного указания на способ от них отписаться;

- рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ;
- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом списков чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетового) маркетинга (MLM), систем интернет-заработка и e-mail-бизнесов, «писем счастья», а также для участия в этих мероприятиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Исполнителем службы, включая почтовые адреса, сайты, закладки и т. п.) может считаться участием в запрещенных настоящим пунктом мероприятиях, даже если отправка производилась без непосредственного использования почтовых серверов Исполнителя);
- обеспечение связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; хостинг сайтов, поддержка почтовых адресов, поддержка серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов и/или предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок и/или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержка сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы и/или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылок;
- нарушения Заказчиком иных обязательств по Договору и Приложениям.

7. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГОЙ

- 7.1. Исполнитель несёт ответственность за работоспособность предоставляемых в рамках Услуги вычислительных ресурсов до уровня виртуальных серверов, создаваемых Заказчиком.
- 7.2. Исполнитель несёт ответственность за работоспособность коммутационного, маршрутизирующего и/или прочего сетевого оборудования, устанавливаемого Исполнителем на Технологической площадке Исполнителя.
- 7.3. Исполнитель несёт ответственность за работоспособность системы хранения данных, установленной на Технологической площадке Исполнителя.
- 7.4. Исполнитель несёт ответственность за работоспособность инфраструктурного программного обеспечения, необходимого для создания и управления виртуальными серверами.
- 7.5. Заказчик несет ответственность за работоспособность программного обеспечения, устанавливаемого на виртуальные серверы.
- 7.6. Заказчик несет ответственность за сохранность данных на виртуальных серверах и принимает самостоятельно меры по их сохранению, при отказе от Услуги и/или изменении ее параметров, а также в случае выключения виртуальных серверов Заказчиком.
- 7.7. Исполнитель не несет никакой ответственности за несоответствие Услуги требованиям и ожиданиям Заказчика.
- 7.8. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования и сети передачи данных, в том числе сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к Услуге.
- 7.9. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других операторов связи, политикой обмена телекоммуникационным трафиком между операторами связи, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя.
- 7.10. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуги, оказываемой Исполнителем.

- 7.11. В случае если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к Услуге, получаемой от Исполнителя, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.
- 7.12. Заказчик полностью ответственен за всю информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы («контент»), размещенные (загруженные) для общего доступа или переданные в частном порядке или доступные каким-либо другим способом с помощью Услуги Исполнителя.
- 7.13. Исполнитель не контролирует содержание информации (контента), хранимой, публикуемой или распространяемой (передаваемой) Заказчиком с использованием оказываемой Исполнителем Услуги и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации (контента).
- 7.14. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком и/или третьими лицами за размещение и/или использование Заказчиком любого программного обеспечения и его компонентов при оказании Услуги Исполнителем. Исполнитель не несет ответственность за нарушение любых лицензионных соглашений Заказчиком. Исполнитель не несет ответственность за действия Заказчика, нарушающие права интеллектуальной собственности.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «СбКлауд»

_____/ Лопаткин К.А.
М.П.