

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.0.**  
к Договору**ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ****1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

1.1.	Аккаунт	– хранящаяся в системе Исполнителя совокупность данных и настроек для функционирования услуги у Заказчика.
1.2.	Виртуальная Инфраструктура	– виртуальный аналог традиционной ИТ-инфраструктуры организации, размещенный в Облаке Cloud.
1.3.	Виртуальная память (vRAM)	– совокупность энергозависимой части системы компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процессору для выполнения им операции, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде.
1.4.	Виртуальное дисковое пространство (vHDD)	– жесткий диск виртуальной машины, блочное устройство.
1.5.	Виртуальный процессор (vCPU)	– часть процессорной мощности Инфраструктуры, выделяемой для виртуальной машины.
1.6.	Виртуальный сервер (Виртуальная Машина, VM)	– виртуальный аналог физического сервера, являющийся совокупностью виртуализированных вычислительных мощностей процессора, оперативной памяти, дискового пространства и сети, объединенными в логическую и автономную ячейку.
1.7.	Виртуальный Центр Обработки Данных (Виртуальный ЦОД, ВЦОД)	– совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предоставленных в пользование Заказчику и предназначенных для создания и бесперебойного функционирования одного или группы виртуальных серверов.
1.8.	Выделенный сервер (Bare metal)	– физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.
1.9.	Выделенный сервер готовой конфигурации	– выделенный сервер, заранее подготовленный и доступный к заказу.
1.10.	Выделенный сервер произвольной конфигурации	– выделенный сервер с возможностью выбора комплектующих.
1.11.	Золотой образ	– виртуальная машина, которую можно использовать в качестве эталонного шаблона для создания виртуальных машин.
1.12.	Информационная безопасность (ИБ)	– сохранение конфиденциальности, целостности и доступности информации.
1.13.	Кластер	– группа ИТ-оборудования, объединённая высокоскоростными каналами связи, представляющая с точки зрения пользователя единый аппаратный ресурс.
1.14.	Количество операций ввода/вывода (Input/Output Operations Per Second, IOPS)	– количество операций чтения и записи, которое выполняется за одну секунду.
1.15.	Контент	– любая информация, данные, материалы, выраженные в какой-либо объективной форме.
1.16.	Конфигурация API-шлюза	– элемент настройки услуги API Gateway, предоставляющий возможность создания шлюза API для дальнейшей отправки запросов на URL шлюза и обработки таких запросов Правилами API-шлюза.
1.17.	Bucket	– это контейнер для хранения объектов. Имеет свой набор метаданных и политики хранения объектов.
1.18.	Личный кабинет CDN	– специализированная web-площадка в сети Интернет, доступная по адресу: <a href="https://cdn.sbercloud">https://cdn.sbercloud</a> , не являющаяся частью Личного кабинета и содержащая набор интерактивных сервисов для осуществления взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, в том числе для потребления услуги CDN Заказчиком, отражения статистических данных услуги CDN, Баланса, а также иной информации, связанной с потреблением услуги CDN. Доступ в Личный кабинет CDN осуществляется посредством ввода Учетных данных.

1.19.	Машинное и глубокое обучение	– набор математических и программных алгоритмов и структур данных, характерной чертой которых является не прямое решение задачи, а обучение в процессе применения решений множества сходных задач.
1.20.	Модуль	– специализированное помещение, предназначенное для размещения ИТ-оборудования. Модуль имеет независимую систему энергоснабжения и кондиционирования.
1.21.	Модули, расширяющие функциональность правил API-шлюза (плагины)	– элемент настройки услуги API Gateway, дополняющий настройки Правила API-шлюза для реализации сложных бизнес-сценариев.
1.22.	Нода (узел сети, node)	– устройство, соединённое с другими устройствами как часть компьютерной сети.
1.23.	Объект	– единица хранения. В качестве объекта может выступать любой набор данных: файлы, массивы данных, резервные копии и так далее.
1.24.	Объектное хранилище	– это система хранения данных, которая управляет данными в виде объектов. Все объекты хранятся внутри одной или нескольких корзин. Вместе с данными хранятся метаданные, которые могут описывать различные характеристики объекта, но обязательным является только имя объекта, которое задается при создании объекта. Помимо стандартных операций над объектами, присущие обычным файлам (создание, удаление, копирование), объектное хранилище позволяет также выполнять и другие операции: хранить несколько версий объектов с одинаковым именем, определять время жизни, определять уровень доступа и многое другое.
1.25.	Объектное хранилище S3	– Объектное хранилище с поддержкой протокола AWS S3. Услуга реализована на базе аппаратно-программной платформы Исполнителя.
1.26.	Организация	– изолированное пространство базовых информационно-технологических ресурсов, включающих виртуальные процессоры, память и сеть, выделенных в пользование конкретному Потребителю. В пределах одной «Организации» Потребитель имеет возможность создания нескольких ВЦОД.
1.27.	ОС	– операционная система.
1.28.	ПАК	– программно-аппаратный комплекс.
1.29.	ПО	– программное обеспечение, программа для ЭВМ.
1.30.	Политика	– правило или набор правил, которые позволяют предоставлять разным группам Пользователей единый набор прав при взаимодействии с Личным кабинетом, иными словами, распределять единообразные Роли среди групп Пользователей.
1.31.	Пользователь	– лицо, осуществляющее непосредственное взаимодействие в Личном кабинете/Личном кабинете CDN от имени и в интересах Заказчика в соответствии с Ролью или полномочиями, которыми Пользователя наделил Заказчик для администрирования услуги.
1.32.	Поток	– мультимедийная информация Заказчика, передаваемая в процессе потребления услуги CDN в режиме реального времени через информационную сеть Исполнителя за определённый период времени.
1.33.	Потребитель	– юридическое или физическое лицо, потребляющее услуги облачных сервисов.
1.34.	Правило API-шлюза	– элемент настройки услуги API Gateway, предоставляющий основные функциональные возможности внутри API-шлюза, и использующийся для обработки запросов, поступивших на указанные URI API-шлюза.
1.35.	Пространство имен (от английского Namespace)	– это изолированная область данных, назначаемая системой каждому Заказчику, внутри которой имена контейнеров не могут повторяться, но могут содержать любые имена в рамках установленных правил наименования (ниже в информации об услуге). Разбиение глобального пространства имен на выделенные области видимости позволяет избежать коллизий в наименовании контейнеров нескольких пользователей объектного хранилища.
1.36.	Публичный IP адрес (Public IP)	– адрес, необходимый Заказчику для организации сервисов, доступных из публичных сетей Интернет, для настройки и обеспечения работоспособности VPN-соединения, для обеспечения доступа Заказчика к ряду специальных сервисов в сети Интернет.
1.37.	Репозиторий	– СХД для хранения резервных копий.

- |       |   |  |
|-------|---|--|
| 1.38. | <i>Роли Пользователя или Роль</i>                                   | – набор прав, которыми обладает Пользователь в процессе взаимодействия с Личным кабинетом/Личным кабинетом CDN.  |
| 1.39. | <i>Система Хранения Данных (СХД)</i>                                | – комплексное программно-аппаратное решение по организации надёжного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного доступа к ним.   |
| 1.40. | <i>Сопутствующие и дополнительные услуги</i>                        | – услуги, предлагаемые 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. Сопутствующие услуги, неразрывно связанные с Услугой, заказываются в виде опций в Заказе Услуги. Дополнительные услуги, независимые от Услуги, заказываются по отдельным Заказам соответствующих услуг. Сопутствующие и дополнительные услуги не входят в базовую стоимость Услуги и тарифицируются отдельно. |
| 1.41. | <i>Темная оптика</i>  | – неиспользуемые для передачи данных волокна оптического кабеля, прокладываемые в качестве резерва на случай выхода из строя основных волокон.   |
| 1.42. | <i>Трафик</i>   | – объём информации, передаваемой через компьютерную сеть за определённый период времени. Количество трафика измеряется как в пакетах, так и в битах, байтах и их производных: килобайт (КБ), мегабайт (МБ) и т. д.   |
| 1.43. | <i>Учетные данные</i>   | – уникальные имя (логин) и пароль для осуществления удаленного доступа к Личному кабинету в целях администрирования и управления услугой.  |
| 1.44. | <i>ЭВМ</i>  | – электронная вычислительная машина.   |
| 1.45. | <i>AI Cloud</i>   | – группа Услуг, направленность которых – предоставление комплекса продуктов для решения задач в области искусственного интеллекта, начиная от создания модели и заканчивая ее использованием, а также для решения задач высокопроизводительных вычислений (без применения искусственного интеллекта).  |
| 1.46. | <i>API</i>  | – (англ. application programming interface) – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.   |
| 1.47. | <i>ML Space AutoML или AutoML</i>                                   | – модуль ML Space. Автоматическое построение и обучение моделей на пользовательских данных на базе библиотеки LightAutoML.   |
| 1.48. | <i>BI.ZONE SOC Portal (SOC Portal)</i>                              | – ПО, предназначенное для автоматизированного сбора информации о выявляемых в рамках оказания услуги TDR инцидентах и предоставления доступа к ней через личный кабинет в WEB-интерфейсе ПО, доступный по адресу: <a href="https://soc.bi.zone/">https://soc.bi.zone/</a>  |
| 1.49. | <i>box-carting</i>  | – технология, позволяющая выполнять большое количество пользовательских транзакций одновременно с очень незначительной задержкой.  |
| 1.50. | <i>CDN (Content Delivery Network, Content Distribution Network)</i> | – сеть доставки контента, географически распределённая сетевая инфраструктура, позволяющая оптимизировать доставку и дистрибуцию контента конечным пользователям в сети Интернет.  |
| 1.51. | <i>Chunk</i>  | – фрагмент данных.   |
| 1.52. | <i>Data Catalog</i>   | – услуга на базе ML Space. Включает набор сервисов для трансфера, хранения, анализа, управления доступом и жизненным циклом данных и артефактов машинного обучения (датасетов, моделей, Docker-контейнеров и др.).   |
| 1.53. | <i>DoS/DDoS-атака</i>   | – хакерская атака на вычислительные системы Исполнителя или Заказчика с целью довести их до отказа, то есть создание таких условий, при которых добросовестные пользователи системы не смогут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам, либо этот доступ будет затруднён.  |
| 1.54. | <i>ML Space Deployments или Deployments</i>                         | – услуга ML Space. Включает тестирование, развертывание (деплой) и мониторинг подготовленных моделей машинного и глубокого обучения на высокопроизводительной Инфраструктуре для последующего внедрения их в микросервисы, функции и бизнес-приложения.  |

Ранее наименование услуги ML Space Deployments – «Model Inference».

1.55.	DNS	– компьютерная распределённая система для получения информации о доменах. Используется для получения IP-адреса по имени хоста (компьютера или устройства), получения информации о маршрутизации почты и/или обслуживающих узлах для протоколов в домене (SRV-запись).
1.56.	Docker-образ	– это набор файлов, в состав которого входит все необходимое для запуска и работы приложения в Облаке Cloud: ОС, среда выполнения и приложение, готовое к развертыванию.
1.57.	Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)	– сетевой протокол, позволяющий узлам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети.
1.58.	Edge Gateway	– сетевой компонент Enterprise, является основой сетей облака. Он позволяет создавать внутренние сети, и подключаться к внешним, используя публичный IP-адрес. Также он позволяет настраивать Firewall, NAT и IPSec VPN, Load Balancing и т. д. Изначально в каждом Виртуальном ЦОД создается один основной Edge Gateway, которому присваивается публичный IP-адрес.
1.59.	ML Space Environments или Environments	– услуга ML Space. Включает препроцессинг данных с помощью кластера Spark, а также обучение моделей в рамках привычных Jupyter Notebook или JupyterLab. Все необходимые утилиты для мониторинга загрузки ресурсов, моделей и эксперимент-менеджмента предустановлены и настроены.  Ранее наименование услуги ML Space Environments – «Model Training».
1.60.	ML Space Spark	– подуслуга услуги ML Space Environments, которая позволяет организовывать предобработку данных при помощи кластеров Spark, доступ к которым обеспечивается посредством Jupyter Notebook.
1.61.	Erasure Coding	– помехоустойчивый код, способный восстановить целые пакеты данных в случае их потери. Такой код позволяет бороться с утечками данных при передаче по каналам связи или работе с памятью
1.62.	Firewall	– межсетевой экран, поддерживает настройку правил с определением: входящего и исходящего IP или диапазона IP адресов, входящего и исходящего порта и протокола передачи данных.
1.63.	GPU	– графический процессор, отличающийся высокой производительностью в рамках решения матрично-векторных операций и задач.
1.64.	Hash-based Message Authentication Code (HMAC)	– один из механизмов проверки целостности информации, позволяющий гарантировать то, что данные, передаваемые или хранящиеся в ненадёжной среде, не были изменены посторонними лицами.
1.65.	HTTPS	– расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности. Данные в протоколе HTTPS передаются поверх криптографических протоколов TLS или устаревшего в 2015 году - SSL.
1.66.	Infrastructure-as-a-Service (IaaS)	– одна из моделей обслуживания в облачных вычислениях, по которой Потребителям предоставляются по подписке базовые информационно-технологические ресурсы - (виртуальные серверы и доступ к выделенной внутренней виртуальной сети), предназначенные для размещения информационных систем Потребителей.
1.67.	Internet Protocol (IP)	– маршрутизируемый протокол сетевого уровня.
1.68.	IP-адрес	– уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.
1.69.	IPSec VPN	– виртуальная частная сеть, построенная с использованием защищенного протокола IP в соответствии со стандартом IPSec.
1.70.	Jupyter Notebook	– программный пакет с открытым исходным кодом, позволяющий создавать и обучать алгоритмы машинного обучения и глубоких нейронных сетей, а также интерпретировать и исполнять код языка Python.
1.71.	Load Balancing и High Availability (HA)	– балансировщик нагрузки Edge Gateway, позволяющий организовать сервис высокой доступности и обеспечить распределение нагрузки входящего сетевого трафика между несколькими серверами.
1.72.	Managed Kubernetes	– сервис автоматического развёртывания, масштабирования и управления приложениями на основе Kubernetes.

1.73.	<i>Network Address Translation (NAT)</i>	– механизм преобразования адресов в IP сетях.
1.74.	<i>NGFW (межсетевые экраны нового поколения)</i>	– устройства, в которых проводится глубокая проверка пакетов (выходящая за рамки порт/протокол), с возможностью инспектировать и блокировать трафик уровня приложения, включающие в себя встроенные системы предотвращения вторжений и интеллектуальную обработку трафика на основе интеграции с внешними системами.
1.75.	<i>Remote Desktop Protocol (RDP)</i>	– проприетарный протокол удалённого рабочего стола прикладного уровня, разработанный компанией Microsoft.
1.76.	<i>REST (RESTful) API</i>	– (от англ. Representational State Transfer — «передача состояния представления») — архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети. REST представляет собой согласованный набор ограничений, учитываемых при проектировании распределённой гипермедиа-системы.
1.77.	<i>SAS</i>	– профиль виртуального диска с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SAS 10000 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 10000 оборотов в минуту).
1.78.	<i>SATA</i>	– профиль виртуального диска с характеристиками, соответствующими жестким дискам серии SATA 7200 (Шпиндельные жесткие диски, имеющие рабочую скорость вращения диска не менее 7200 оборотов в минуту).
1.79.	<i>Secure Shell (SSH)</i>	– сетевой протокол прикладного уровня, позволяющий производить удалённое управление операционной системой и туннелирование TCP-соединений (например, для передачи файлов).
1.80.	<i>Site-to-Site VPN</i>	– поддержка создания IPSec VPN туннелей между удаленными площадками.
1.81.	<i>SSD</i>	– профиль виртуального диска, с характеристиками, соответствующими дискам серии SSD (Твердотельные диски).
1.82.	<i>Tenant (Тенант)</i>	– часть ВЦОД, предоставляемая Заказчику на время пользования Услугой.
1.83.	<i>Tier</i>	– показатель надежности Технологической площадки, разработанный сертификационной организацией Uptime Institute
1.84.	<i>TLS</i>	– криптографический протокол, обеспечивающий защищённую передачу данных между узлами в сети Интернет.
1.85.	<i>UpLink</i>	– в компьютерных сетях, восходящей связью является подключение оборудования передачи данных к ядру сети. Оно также известно как входное соединение.
1.86.	<i>Virtual Network Computing (VNC)</i>	– система удалённого доступа к рабочему столу компьютера, использующая протокол RFB.
1.87.	<i>Virtual Private Network (VPN)</i>	– обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько защищенных сетевых соединений (защищенную логическую сеть) поверх другой сети (далее – виртуальная частная сеть).
1.88.	<i>vApp</i>	– логическое объединение виртуальных машин, позволяющие группировать их по назначению и управлять ими как единым целым.
1.89.	<i>Web Application Firewall (WAF)</i>	– совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение.

## 2. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Описания могут предусматривать следующие виды тарификации:
- 2.1.1. Статическая тарификация (Allocation);
- 2.1.2. Динамическая тарификация (Pay as you go).
- 2.2. Статическая тарификация предполагает оплату пула ресурсов и опций, указанных при формировании Заказа или внесения в него изменений, вне зависимости от факта их потребления Заказчиком.
- 2.3. Методика расчетов потребляемых процессорных ресурсов и оперативной памяти предполагает тарификацию суммы значений выбранных ресурсов за Отчетный период (один месяц) в соответствии с тарифом. На основе суммы значений выставляется счет.

- 2.4. Методика расчета потребляемого дискового пространства предполагает оплату за выбранный Заказчиком объем ресурсов дискового пространства.
- 2.5. Динамическая тарификация предполагает оплату пула ресурсов и опций по факту их потребления Заказчиком в течение Отчетного периода. Пул ресурсов и опций, которые предоставляются Заказчику в порядке динамической тарификации, указывается в соответствующем бланке Заказа.
- 2.6. Динамическая тарификация осуществляется:
- 2.6.1. В почасовом порядке (из расчета стоимости 1 (одного) часа), начиная с первой минуты использования. Стороны установили, что для удобства расчетов неполные часы использования Услуги, начиная с первой минуты, округляются до полного часа пользования Услугой;
- 2.6.2. В поминутном порядке (из расчета стоимости 1 (одной) минуты), начиная с первой секунды использования. Стороны установили, что для удобства расчетов неполные минуты использования Услуги, начиная с первой секунды, округляются до полной минуты пользования Услугой.
- 2.7. Стороны установили, что в случае отсутствия упоминания в Описании каких-либо вариантов Тарифов, Услуга, описанная в таком Описании, по умолчанию предоставляется по Тарифу «Статическая тарификация» и оплачивается постфактум после окончания Отчётного периода в порядке, определенном Договором.

### **3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ / ИЗМЕНЕНИЕ / ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ**

- 3.1. Описания могут предусматривать следующие виды подключения / изменения / отключения Услуг:
- 3.1.1. Посредством подписания Заказа;
- 3.1.2. Посредством совершения действий в Личном кабинете/Личном кабинете CDN.
- 3.2. Для целей п. 3.1.1. Приложения Заказ может быть согласован Сторонами путем направления заполненной формы Заказа по электронной почте уполномоченных лиц:
- 3.2.1. Ответственных за исполнение Договора (раздел 10 Договора);
- 3.2.2. Контактного лица Заказчика, указанного в Регламенте взаимодействия Сторон в качестве лица, наделенного правом подключать / изменять / отключать Услуги от имени Заказчика, и лица, ответственного за исполнение Договора со стороны Исполнителя (раздел 10 Договора) / Контактного Центра (см. разделы 8–10 Регламента взаимодействия Сторон).
- 3.3. В отношении п. 3.2. Приложения действуют следующие правила:
- 3.3.1. Заказ может быть направлен любой Стороной;
- 3.3.2. Получившая Сторона обязана согласовать Заказ или отказаться от него в течение 1 (одного) рабочего дня;
- 3.3.3. При отсутствии ответа Заказ считается несогласованным;
- 3.3.4. Согласованный Заказ имеет полную юридическую силу, является основанием для подключения / изменения / отключения Услуг, не требует физического подписания на бумажном носителе, дальнейшей передачи оригинала и может быть использован в качестве доказательства в суде без какого-либо специального порядка заверения.
- 3.4. Услуга считается подключенной, измененной или отключенной в порядке, предусмотренном пп. 3.1.1. Приложения, с даты фактического начала оказания Услуг, определяемой с момента передачи Заказчику учетной записи и ссылки для доступа к панели управления Услугой или с момента изменения объема предоставляемых Услуг.
- 3.5. Услуга считается подключенной в порядке, предусмотренном пп. 3.1.2. Приложения, с момента осуществления в Личном кабинете действий, приравняемых к Заказу. Отключение и изменение Услуги осуществляется в аналогичном порядке с момента подтверждения соответствующих действий в Личном кабинете<sup>1</sup>.

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

- 4.1. Возможность осуществления потребления Услуг посредством Личного кабинета прямо предусматривается в соответствующем Описании. В случаях, когда упоминание о такой опции отсутствует в соответствующем Приложении, управление Услугами осуществляется исключительно посредством подписания Сторонами Заказов. Потребление Услуг ENT, ADV и MLS осуществляется посредством соответствующих Консолей управления.
- 4.1.1. Процесс регистрации/изменения/удаления учетной записи администратора в Личном кабинете:
- порядок регистрации нового пользователя: Исполнитель создает учетную запись Пользователя Личного кабинета. Личный кабинет направляет письмо на e-mail Пользователя со ссылкой для создания пароля. Пользователь получает письмо, проходит по ссылке, создает пароль и авторизуется в Личном кабинете;

---

<sup>1</sup> Обновление статуса Услуг в Личном кабинете не осуществляется в режиме реального времени. Изменения в Заказ вступают в силу в течение 24 часов с момента осуществления действий в Личном кабинете.

- порядок изменения пароля в Личном кабинете: Пользователь авторизуется в Личном кабинете, заходит в раздел «Учетная запись» и меняет пароль;
  - порядок удаления учетной записи Пользователя в Личном кабинете: предусмотрена процедура блокировки учетной записи - Администратор организации (Заказчик) авторизуется в Личном кабинете, заходит в раздел управления Пользователями организации, выбирает опцию «Деактивировать» Пользователя. Деактивированный Пользователь при попытке авторизации получает сообщение «Account is disabled».
- 4.1.2. Описание функций и прав, предоставляемых администратору Заказчика в Личном кабинете:
- добавление/блокировка Пользователей организации;
  - создание/изменение групп (проектов);
  - подключение/изменение конфигурации Услуг;
  - просмотр данных о расходах организации;
  - просмотр и формирование детализации потребления Услуг организации.
- 4.1.3. Описание процесса передачи/создания пароля от учетной записи администратора: Пользователь задает пароль самостоятельно; требования к паролю:
- не менее 8 символов;
  - наличие спецсимвола;
  - не менее 1 символа в верхнем регистре.
- 4.1.4. В случае, если Пользователь утратил пароль для доступа к Личному кабинету (токен, ключ SSH) или скомпрометировал его, уполномоченное лицо Заказчика обращается в техническую поддержку Исполнителя. Техническая поддержка запускает процедуру сброса данных учетной записи Пользователя (пароль, токен, ключ SSH).
- 4.2. Для совершения действий в Консолях управления Пользователь осуществляет вход в Личный кабинет посредством ввода логина и пароля. Объем прав Пользователя устанавливается Ролью. Заказчик подтверждает, что любые действия, совершенные Пользователем в Личном кабинете / Консолях управления приравниваются к действиям Заказчика по Договору.
- 4.3. Стороны установили, что Пользователями могут быть лишь те лица, которые указаны в Регламенте взаимодействия Сторон. Роли Пользователей (полномочия) Заказчик распределяет самостоятельно (посредством распределения Ролей Пользователем-администратором). По умолчанию Пользователи обладают правами Пользователя-администратора, т.е. вправе осуществлять весь объем полномочий, предоставленный функционалом Личного кабинета / КУ. Исключение из вышеуказанного составляют услуги ML Space: посредством Личного кабинета Пользователь-администратор вправе создавать учетные записи непосредственно в пространстве Консоли управления ML Space и присваивать Пользователям Заказчика соответствующие Роли.
- 4.4. В случае утраты доступа к Личному кабинету / КУ доступ может быть восстановлен посредством обращения в Контактный Центр в порядке, установленном Регламентом взаимодействия Сторон.
- 4.5. Баланс Заказчика отображается в соответствующей графе в Личном кабинете<sup>2</sup>. Пользователь-администратор вправе ограничить возможность иных Пользователей видеть данные Баланса. Объем денежных средств, учитываемых Исполнителем на Балансе, может быть отображен в виде отрицательной суммы за Услуги, предполагающие постоплату. В зависимости от оказываемой Услуги, посредством Личного кабинета Пользователь может запросить отчет о потребляемой Услуге за соответствующий период. Стороны установили, что указанный отчет не является отчетным документом, либо документом, на основании которого Стороны вправе осуществлять какие-либо взаиморасчеты, использовать такие отчеты для обоснования требований, а также осуществления иных юридически значимых действий. Информация в отчете носит справочный характер. В связи с различным порядком опроса программного обеспечения, осуществляющего сбор информации для формирования отчета, информация в таком отчете может быть неточной.
- 4.6. При необходимости Заказчик вправе направить Исполнителю запрос на предоставление ему журналов событий своего тенанта, в том числе лог-файлов по использованию Личного кабинета Пользователями Заказчика.

## 5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ CDN

- 5.1. В течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента подписания Заказа на услугу CDN Исполнитель передает Заказчику Учетные данные для авторизации Заказчика на сайте: <https://cdn.sber.cloud>. Учетные данные передаются Заказчику посредством обмена сообщениями электронной почты между лицами, ответственными за исполнение Договора (раздел 10 Договора).
- 5.2. Заказчик полностью ответственен за сохранность и конфиденциальность переданных ему Исполнителем Учетных данных. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки любого рода, понесенные Заказчиком из-за разглашения или утраты последних своих Учетных данных.
- 5.3. По факту утери, несанкционированного доступа к Учетным данным, полученным от Исполнителя, или возможности возникновения такой ситуации, Заказчик вправе направить Исполнителю заявку на смену Учетных данных и / или

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

блокирование доступа к Личному кабинету с использованием этих Учетных данных. В этом случае Исполнитель осуществляет блокировку Учетных данных, переданных Заказчику. Срок подобной блокировки согласовывается Сторонами дополнительно с учетом каждой конкретной ситуации.

- 5.4. В случае утраты (без возникновения возможности несанкционированного доступа третьих лиц к Учетным данным) своих Учетных данных Заказчиком их восстановление осуществляется на основании запроса о восстановлении Учетных данных. При этом Исполнитель вправе запросить скан-копии идентифицирующих документов (для физического лица - общегражданский паспорт, для юридического лица - копию свидетельства о регистрации). Восстановление Учетных данных осуществляется Исполнителем в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения запроса о восстановлении данных.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ ПО УСЛУГАМ**

- 6.1. Описания могут предусматривать следующие порядки расчётов по Услуге:
- 6.1.1. Предварительная оплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг до начала их потребления;
- 6.1.2. Постоплата – порядок оплаты, подразумевающий оплату Услуг после их потребления.
- 6.2. В случае, если в Описании отсутствует упоминание о применимом порядке расчёта, Стороны установили, что оплата таких Услуг осуществляется в порядке постоплаты.
- 6.3. В случае, если Описание содержит несколько вариантов порядка расчёта, при Заказе Услуги Заказчик выбирает применимый порядок. Указанный порядок отражается в соответствующем Заказе. Стороны установили, что в случае, если Заказ не содержит какого-либо упоминания о порядке расчёта, то применяется постоплата Услуг.
- 6.4. Предварительная оплата осуществляется посредством внесения Заказчиком денежных средств Исполнителю до момента потребления Услуги. Внесенные денежные средства отражаются на Балансе Заказчика в Личном кабинете. Стороны установили, что Исполнитель вправе осуществлять удержания средств на Балансе Заказчика в следующих случаях:
- 6.4.1. Возникновения у Заказчика просрочки по оплате иных Услуг по Договору (например, оплачиваемых в порядке постоплаты) на срок, превышающий 30 (тридцать) дней;
- 6.4.2. Возникновения на стороне Заказчика иных подтвержденных денежных обязательств перед Исполнителем, связанных с Договором (например, штрафы со стороны третьих лиц, возникшие в связи с неисполнением обязательств Заказчиком).
- 6.5. Исполнитель обязуется вернуть денежные средства, поступившие ему в порядке предоплаты, в полном объёме в случае соответствующего обращения Заказчика в течение 10 (десяти) рабочих дней, при соблюдении следующих условий:
- 6.5.1. Заказчик обратился с письменным заявлением к Исполнителю, подписанным уполномоченным лицом;
- 6.5.2. Со стороны Заказчика на момент обращения отсутствует задолженность по Договору в связи с оказанием иных Услуг, а также исполнением иных обязательств по Договору. В случае наличия непогашенных обязательств по Договору денежные средства возвращаются Заказчику с учётом удержания полагающихся Исполнителю сумм.
- 6.6. На денежные средства, предоставленные в порядке предварительной оплаты, не распространяются условия о коммерческом кредите, предусмотренные ГК РФ. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя уплаты каких-либо процентов за внесенные в порядке предоплаты денежные средства.

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

- 7.1. Оплата Услуг Исполнителя осуществляется путем безналичного перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя способами, указанными в Личном кабинете на дату оплаты Услуг. С момента реализации Исполнителем соответствующего функционала в Личном кабинете, полученные Исполнителем денежные средства отражаются на Балансе в Личном кабинете и списываются с Баланса в оплату выбранной Заказчиком Услуги на основании выбранного тарифа и периода оказания Услуг, отражаемых в Личном кабинете.
- 7.2. Денежные средства считаются полученными Исполнителем:
- при оплате путем перевода денежных средств без использования электронных средств платежа в Личном кабинете – в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре, при соблюдении условий оплаты, указанных в выставленном Исполнителем счете;
  - при оплате с использованием электронных средств платежа в Личном кабинете – в момент получения Исполнителем от провайдера услуг по предоставлению электронных средств платежа подтверждения о принятии к исполнению обязательств по переводу денежных средств в адрес Исполнителя.
- 7.3. Оплата услуг по Договору может быть возложена Заказчиком на третье лицо при условии соблюдения Заказчиком порядка и условий оплаты Услуг путем перевода денежных средств со счета третьего лица, размещенных Исполнителем в Личном кабинете.



- 7.4. При оплате Услуг с использованием электронных средств платежа, доступ к которым предоставляется уполномоченному представителю Заказчика (Пользователю) при совершении им входа в Личный кабинет, заявление об исполнении обязанности Заказчика по оплате услуг Исполнителя лицом, использующим такое электронное средство платежа, считается полученным Исполнителем. Полномочия лица, использующего электронное средство платежа для оплаты Услуг Исполнителя, предоставляемых Заказчику, подтверждаются использованием таким лицом предоставленного Исполнителем Заказчику логина и пароля для доступа в Личный кабинет.

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

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