Порядок оказания услуг на базе облачной платформы: «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam (DRaaS)»

Содержание

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ** 2
2. **СОСТАВ УСЛУГИ** 2
3. **ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ** 3
4. **ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ** 4
5. **ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ** 4
6. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА** 4
7. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ** 4
8. **ПРИЛОЖЕНИЯ** 6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Облачная платформа компании (далее – облако) - комплекс вычислительных ресурсов компании, включая серверное оборудование, системы хранения данных (далее – СХД), сеть передачи данных, программные средства виртуализации (производства компании VMware), управления и мониторинга, средства защиты информации, размещенные в аттестованном сегменте Центра обработки данных компании (далее – ЦОД). В комплекс вычислительных ресурсов также входят созданные на базе облака виртуальные машины и выделенные разделы на СХД (далее - дисковое пространство). Виртуальные машины создаются на базе вычислительных ресурсов физических серверов, составляющих облако. Доступ к облаку производится удалённым способом посредством сети интернет, услуг связи. Управление комплексом виртуальных вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память, дисковое пространство), функционирующих на базе гипервизора ESXi, выполняется с использованием портала самообслуживания vCloud Director. Доступ к порталу самообслуживания осуществляется через сеть интернет по защищенному протоколу https.

Информационные системы клиента (далее – ИС) – комплекс используемых клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, данные клиента, а также любые другие программные конфигурации, реализованные на облачной платформе компании.

Пул вычислительных ресурсов — общее количество виртуальных ресурсов, который предоставлен компанией для создания клиентом виртуальных машин произвольной конфигурации, не превышающих параметров предоставляемого пула ресурсов и соответствующих возможностям среды виртуализации. Логическая единица пула вычислительных ресурсов – объект пула вычислительных ресурсов (виртуальная машина, виртуальная сеть, шаблон виртуальной машины, виртуальный маршрутизатор и т.д.) доступный для создания и организации информационных систем клиента.

Услуга «Виртуальная инфраструктура на базе VMware ЦОД» (далее – услуга IaaS) – услуга по размещению и поддержке логических единиц ИС клиента в облаке.

Услуга «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam» (далее – услуга DRaaS) – услуга по репликации виртуальных машин клиента в ЦОД компании и управление их быстрым развертыванием в облаке для обеспечения непрерывности работы приложений (послеаварийного восстановления) на базе технологии Veeam Cloud Connect Replication.

Виртуальная машина (ВМ) – программная система, эмулирующая аппаратное обеспечение некоторой платформы и исполняющая программы для этой платформы.

ПО – программное обеспечение.

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к порталу самообслуживания, а также набор логических единиц услуги, связанный с этими регистрационными данными.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

Услуги связи - комплекс дополнительных услуг компании для обеспечения доступа к услуге из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, IPSec; дополнительные IP адреса или подсети), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи.

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Услуга DRaaS предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга DRaaS обеспечивает:

- возможность репликации виртуальных машин клиента в облако компании непосредственно из приложения Veeam Backup and Replication (клиент должен использовать собственную лицензию на данное ПО);
- предоставление пула вычислительных ресурсов для размещения виртуальных машин клиента в облаке в объеме, запрошенном клиентом логических единиц по модели оплаты по фактическому использованию «Pay as you go» (PAYG);
- доступ к порталу самообслуживания vCloud Director для управления пулом вычислительных ресурсов, который осуществляется через публичную сеть;
- доступ к порталу самообслуживания Veeam компании для запуска ранее созданных планов восстановления при полном отказе инфраструктуры клиента;
- выделение канала к удаленному хранилищу виртуальных машин со скоростью до 50 Мбит/с из сети интернет;
- выделение 1-го IP-адреса;
- бесперебойную работу виртуальных ресурсов компании и доступа к ним в круглосуточном режиме в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA).

2.3. Комплекс дополнительных услуг компании включает в том числе:
- доступ в интернет с требуемой пропускной способностью или скоростью;
- организация VPN (L2, L3);
- дополнительные IP-адреса.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ

3.1. Запрос на подключение услуги DRaaS клиент может оформить:
3.1.1. через заполнение формы заявки на сайте a1data.by;
3.1.2. письмом на электронный адрес sales@a1data.by с указанием (согласно Таблице №1 Раздела 8):
- УНП
- лицевого счета;
- контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
- запрашиваемых параметров услуги согласно Таблице №1.

3.2. Максимальные параметры стандартной конфигурации:
3.2.1. Максимальное количество виртуальных процессоров не должен превышать 14 vCPU для виртуальной машины;
3.2.2. Максимальный объем выделяемой оперативной памяти не должен превышать 96 ГБ vRAM для виртуальной машины;
3.2.3. Соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной виртуальной машины («vCPU»/«vRAM GB») не должно выходить за пределы 1:8;
3.2.4. Максимальный размер одного виртуального жесткого диска не должен превышать 2ТБ для виртуальной машины.
3.3. Перечень совместимости гостевых операционных систем со средой виртуализации компании находится по ссылке https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php?deviceCategory=software&details=1&releases=508&productNames=15&page=1&display_interval=10&sortColumn=Partner&sortOrder=Asc&testConfig=16.
3.4. Обработка запросов на подключение услуг производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.
3.5. Новому клиенту на следующий рабочий день после получения запроса на услуги DRaaS предоставляется электронная версия регистрационной формы.
3.6. После подписания регистрационной формы клиенту предоставляется:
- Пул вычислительных ресурсов с запрошенными количеством логических единиц в облаке;
- Учетные данные для доступа к порталу самообслуживания vCloud Director и к порталу самообслуживания Veeam.

3.7. Реализация настроек сети производится клиентом самостоятельно через консоль управления vCloud Director.
3.8. Управление логическими единицами ресурсов в рамках заказанной конфигурации производится клиентом самостоятельно через порталы самообслуживания.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

4.1. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц услуги производится по запросу клиента с электронного адреса, указанного в регистрационной форме, направленному на электронный адрес круглосуточной службы технической поддержки компании sd@a1data.by с указанием данных согласно Таблице №1. После изменения состава услуг компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуг.
4.2. Абонентская плата за пользование услугами взимается в следующем порядке:

- ежемесячно – за количество реплицируемых виртуальных машин. Списание стоимости за объем потребления услуги происходит по факту получения соответствующих сведений от партнера;
- ежемесячно по фактическому использованию пула вычислительных ресурсов (vCPU, vRAM), при этом тарификация выполняется 1 раз в час, за исключением дискового пространства, которое оплачивается помесячно.

4.3. Если состав услуги был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Приостановление, прекращение оказания услуги клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в договоре.
5.2. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги клиенту частично (путем ограничения доступа к услуге) или полностью (путем удаления логических единиц услуги).
5.3. В период с момента ограничения доступа к услуге до момента удаления логических единиц услуги, абонентская плата услуги взимается и учитывается на балансе клиента.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуг происходит по телефону, электронной почте. Адрес электронной почты: sd@a1data.by. При отправке сообщений на данный адрес в теме письма необходимо указывать УНП клиента. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут. По вопросам обслуживания клиент может обратиться в справочно-информационную службу по телефону 150 (из сетей всех операторов связи Беларуси).
6.2. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.
6.3. Любое обращение клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в соглашении об уровне обслуживания.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.
7.2. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой

информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

7.3. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг на базе облачной платформы. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании a1data.by.

7.4. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица №1

Лицевой счет клиента			
УНП			
Представитель клиента	**ФИО**	**Телефон**	**E-mail**

Наименование	**Ед. измерения**	**Количество/ тип**	**Комментарии**
Услуга IaaS - «Виртуальная инфраструктура на базе VMware» (укажите необходимое количество логических единиц в соответствующей строчке)			
количество ядер процессора vCPU, 1 ГГц	шт.		
количество ядер процессора vCPU, 2 ГГц	шт.		
количество ядер процессора vCPU, 2.6 ГГц	шт.		
количество ядер процессора vCPU, 3 ГГц	шт.		
объем оперативной памяти RAM	ГБ		
объем дискового пространства HDD, Tier 1	ГБ		1000+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 2	ГБ		150+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 3	ГБ		80+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 4	ГБ		35+ IOPS (на 1Tb)
Услуга DRaaS - «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam»			
Количество виртуальных машин, планируемых для репликации	шт.		Данный параметр заполняется при заявке на подключение, тарификация осуществляется по фактическому количеству
Дополнительные услуги связи			
Канал связи	Мбит/с		
Канал связи (VPN), L2, L3	Мбит/с		
Канал связи (DRaaS)	Мбит/с		
Выделенный канал	Тип, количество волокон		