

**Порядок оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД «А1»:
«Виртуальная инфраструктура на базе VMware», «Резервное копирование и
восстановление на базе Veeam Backup & Replication»**

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	2
2. СОСТАВ УСЛУГ.....	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ.....	3
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ.....	4
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.....	4
6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	5
7. МОДЕЛЬ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО).....	5
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
9. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	7

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. 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. Облако находится в Центре обработки данных компании (далее – ЦОД). 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 portalу 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 в ЦОД» (далее – услуга IaaS) – услуга по размещению и поддержке логических единиц ИС клиента в облаке.

Услуга «Резервное копирование и восстановление на базе Veeam Backup & Replication» (далее – услуга BaaS) – услуга по резервному копированию и восстановлению виртуальных машин клиента на базе программного обеспечения Veeam Backup & Replication.

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 portalу самообслуживания, а также набор логических единиц услуги, связанный с этими регистрационными данными.

Баланс – параметр, отражающий начисления за услугу, оказанную в отчетном периоде.

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.

Pay as you Go (PAYG) – модель оплаты ресурсов Ядро процессора и Оперативная память по факту их использования.

2. СОСТАВ УСЛУГ

2.1. Услуги IaaS и BaaS предоставляются юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга IaaS обеспечивает:

- выделение пула вычислительных ресурсов для размещения ИС клиента в облаке в объеме, запрошенном клиентом логических единиц;
- доступ к portalу самообслуживания vCloud Director для управления ресурсами осуществляется через публичную сеть по протоколу https;
- настройку и конфигурацию сервисов Stateful firewall, VPN IPsec, DHCP, NAT, Load Balancing на базе VMware NSX Edge;
- постоянное подключение ИС клиента к сети интернет на скорости до 10Мбит/с, включенное в стоимость услуги;
- 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);
- информационную и физическую безопасность виртуальной инфраструктуры.

2.3. Услуга BaaS обеспечивает:

- доступ к portalу самообслуживания Veeam Enterprise Manager для управления процессом резервного копирования виртуальных машин клиента. Доступ осуществляется через публичную сеть по протоколу https;
- выделение отдельного дискового пространства для хранения резервных копий виртуальных машин клиента в объеме, запрошенном клиентом логических единиц;
- резервное копирование и восстановление виртуальных машин клиента, размещенных в виртуальной среде ЦОД компании;
- бесперебойную работу программного комплекса Veeam Backup & Replication и доступ к нему в круглосуточном режиме, в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA).

2.4. 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 aldata.by. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией. Действия настоящего порядка не распространяются на взаимоотношения с клиентом по оказанию услуг «Облако-62».

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ

3.1. Запрос на подключение услуг IaaS и BaaS клиент может оформить:

3.1.1. через заполнение формы заявки на сайте aldata.by;

3.1.2. письмом на электронный адрес sales@aldata.by с указанием (согласно Таблице №1 Раздела 8):

- УНП
- лицевого счета;
- контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
- запрашиваемых параметров услуги.

3.2. Максимальные параметры стандартной конфигурации:

3.2.1. Максимальное количество виртуальных процессоров не должно 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;

3.2.5. Для услуги BaaS максимальный размер виртуальных машин для архивации не должен превышать 8 ТБ.

3.2.6. Для каждой виртуальной машины необходим дополнительный объем дискового пространства (кроме жестких дисков) для размещения swap-файла (техническая особенность работы платформы VMware). Необходимый дополнительный объем дискового пространства равен объему оперативной памяти виртуальной машины. Объем дискового пространства для размещения swap-файла

компенсируется за счет выделения дополнительных 10% объема для каждого из типов дискового пространства.

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 9:00 до 18:00 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 предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), Компания оставляет за собой право отключить услугу клиенту.

3.6. После подключения услуги клиенту предоставляется:

- пул вычислительных ресурсов с запрошенными количеством логических единиц в облаке;
- учетные данные для доступа к portalу самообслуживания vCloud Director, а для пользователей услуги VaaS – также к portalу самообслуживания Veeam Enterprise Manager;

3.7. Управление логическими единицами ресурсов в рамках заказанной конфигурации услуг IaaS/VaaS производится клиентом самостоятельно через portalы самообслуживания.

3.8. Реализация настроек Firewall производится клиентом самостоятельно через консоль управления vCloud Director.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

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

4.2. За пользование услугами взимается оплата согласно тарифам компании:

- фиксированная абонентская плата за пользование услугами взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение;
- абонентская плата за пользование услугами по модели PAYG взимается ежемесячно по факту использования ресурсов Ядро процессора и Оперативная память, тарификация происходит каждый астрономический час согласно объему потребленных услуг.

4.3. Услуга считается оказанной в полном объеме независимо от загрузки вычислительных мощностей виртуального сервера, заполнения пространства на диске и т.п., в рамках подключенных логических единиц.

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 portalу самообслуживания и последующего выключения виртуальных машин клиента) или полностью (путем удаления логических единиц услуги).

- 5.3. В период с момента ограничения доступа к portalу самообслуживания до момента удаления логических единиц услуги, абонентская плата услуги взимается и учитывается на балансе клиента.
- 5.4. Учетные данные, виртуальные машины и логические диски, используемые клиентом для размещения данных, хранятся в течение 30 календарных дней с момента выключения виртуальных машин, по истечении этого времени данные клиента уничтожаются.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуг IaaS/BaaS происходит по телефону, электронной почте. Адрес электронной почты: sd@aldata.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).
- 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. МОДЕЛЬ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО)

7.1. Компания предоставляет клиенту возможность использования различных гостевых операционных систем, согласно перечню в Таблице №2 Раздела 8, программного обеспечения Microsoft по программе SPLA. Активация программного обеспечения Microsoft производится компанией после регистрации соответствующего обращения клиента:

- на этапе заключения договора на оказание услуги;
- в процессе обслуживания действующего договора.

7.2. В случае прекращения оказания услуги или экспорте виртуальных машин на оборудование, не принадлежащее компании, действие предоставленной и активированной лицензии со стороны компании прекращается. Клиенту необходимо повторно самостоятельно провести активацию лицензии в соответствии с рекомендациями производителя операционной системы.

7.3. В случае если клиент использует программное обеспечение Microsoft, его право использования продуктов Microsoft является объектом регулирования и должно осуществляться в соответствии со следующими условиями:

- ПО Microsoft защищено авторским правом, другими правами на интеллектуальную собственность и принадлежит Microsoft и ее поставщикам;
- Клиент имеет право использовать ПО Microsoft в рамках программных услуг, предоставляемых компанией;
- Клиент не имеет права создавать копии ПО Microsoft;
- Клиент не имеет права предоставлять ПО в аренду, во временное пользование, в залог либо передавать его или распространять любым третьим лицам;
- Компания может прекратить действие прав клиента в случае нарушения клиентом вышеперечисленных условий;
- В случае отмены либо прекращения действия договора, заключенного между клиентом и компанией либо компанией и Microsoft, клиент должен прекратить использование ПО и удалить все его копии и составляющие в течение 30 дней после прекращения действия договора с компанией;
- В случае любых нарушений настоящих условий клиент соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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 aldata.by.

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

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица №1

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

Наименование	Ед. измерения	Количество/тип	Комментарии
Услуга IaaS - «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в ЦОД» (укажите необходимые количества 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 1Тб)
объем дискового пространства HDD, Tier 2	ГБ		150+ IOPS (на 1Тб)
объем дискового пространства HDD, Tier 3	ГБ		80+ IOPS (на 1Тб)
объем дискового пространства HDD, Tier 4	ГБ		35+ IOPS (на 1Тб)
ПО Microsoft (Windows Server, MS SQL, Exchange, другое)	-		
Услуга BaaS - «Резервное копирования и восстановление виртуальных машин» в ЦОД			
Количество виртуальных машин, планируемых для резервирования	шт.		Данный параметр заполняется при заявке на подключение услуги BaaS
Объем дискового пространства BaaS, Tier 4	ГБ		Данный параметр заполняется при заявке на подключение услуги BaaS
Дополнительные услуги связи			
Канал связи	Мбит/с		Данные параметры предоставляются в рамках отдельных договоров на оказание услуг по сети фиксированной связи
Канал связи (VPN) L2, L3	Мбит/с		
Выделенный канал	Тип, количество волокон		