

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

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГ	3
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	6
9. ПРИЛОЖЕНИЯ	7

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Облачная платформа компании (далее - облако) - комплекс вычислительных ресурсов компании, включая, серверное оборудование, системы хранения данных (далее – СХД), 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 использование портала самообслуживания vCloud Director. Доступ к portalу самообслуживания осуществляется через сеть интернет по защищенному протоколу https.

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

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 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 с оператором электросвязи.

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 порталу 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;
- обеспечение постоянного удаленного доступа к ресурсам клиента на скорости до 10Мбит/с, включенного в стоимость услуги;
- выделение 1-го IP-адреса, входящего в состав и включенного в стоимость услуги;
- 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 порталу 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 VaaS 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 порталы 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.

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@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).

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 п.3.3, 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 обеспечения 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 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)
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			
Виртуальный маршрутизатор	Мбит/с		
Пропускная способность доступа к ресурсам	Мбит/с	до 150	
Пропускная способность доступа к ресурсам (VPN) L2, L3	Мбит/с	до 150	
Выделенный канал	Тип, количество волокон		Данные параметры предоставляются в рамках отдельных договоров с операторами электросвязи