

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг: «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в аттестованном сегменте ЦОД» и «Резервное копирование и восстановление на базе Veeam Backup & Restore»**

<b>1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA).....</b>	<b>10</b>
<b>5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА.....</b>	<b>11</b>
<b>6. ПРОЦЕДУРЫ.....</b>	<b>11</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Пользователь** – сотрудник клиента или другое лицо, уполномоченное клиентом пользоваться услугой.

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

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

**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).

**Аттестованный сегмент** – сегмент ЦОД компании с аттестованной системой защиты информации на соответствие требованиям законодательства Республики Беларусь в области защиты информации для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

Аттестованный сегмент ЦОД входит в область определения системы менеджмента информационной безопасности, реализованной согласно требованиям стандарта ISO/IEC 27001 (СТБ ISO/IEC 27001), а также соответствует требованиям стандарта PCI DSS.

**ПО** — программное обеспечение.

**Среда виртуализации** — программное обеспечение, используемое компанией для создания и управления компонентами пулов вычислительных ресурсов.

**Пул вычислительных ресурсов** — общее количество виртуальных ресурсов как основного пула вычислительных ресурсов, так и дополнительного, который предоставлен компанией для создания клиентом виртуальных машин произвольной конфигурации, не превышающих параметров предоставляемых пулов ресурсов и соответствующих возможностям среды виртуализации.

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

**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.

**Паразитный трафик** - трафик, проходящий через виртуальную машину, который не был в явном виде инициирован клиентом, а возник из-за вирусной активности.

**Контент** — термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ресурса с общим доступом из сети интернет.

**Авторизованный e-mail** – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента-юридического лица без дополнительной идентификации. Заявки клиентов-юридических лиц, отправленные с авторизованного адреса приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя юридического лица. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

**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.

**Интерфейсы компании** – перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с компанией.

**Центр поддержки** - система обмена сообщениями между клиентом и компанией предоставляемой услуги, путем передачи запросов через интерфейсы компании.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны клиента или потребителя услуги, через интерфейсы компании. В данном соглашении имеет категории – обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

**Инцидент** - любое непредвиденное событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ и/или программно–аппаратных комплексов, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг клиентом.

**Техническая поддержка** – совокупность действий и итераций по настройке и обслуживанию обращений клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы информационных систем и сервисов в зоне ответственности компании.

**Период поддержки** - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений потребителей услуги клиента. Период поддержки является частью периода функционирования.

**Период ограниченной поддержки** - период времени, в течение которого, обращения регистрируются, обращения и инциденты с приоритетом Высокий и Критический решаются, обработка остальных обращений производится в основной период поддержки. Период ограниченной поддержки является частью периода функционирования.

**Период функционирования** - период времени, в течение которого компоненты обеспечивающие предоставление услуги (информационные системы, ПО, оборудование) функционируют. Обработка обращений выполняется на уровне их регистрации. Выполнение обращений выполняется в период поддержки.

**Период технического обслуживания** - период времени, в течение которого не гарантируется функционирование объектов услуги (информационные системы, ПО, оборудование), вследствие возможного проведения регламентных и технических работ. Период технического обслуживания не входит в период функционирования. Период технического обслуживания согласовывается с клиентом дополнительно.

**Плановые профилактические работы** – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры компании.

**Экстренные (внеплановые) работы** – комплекс работ по экстренному техническому обслуживанию, связанных с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса.

**Аварийно-восстановительные работы** – комплекс внеплановых работ, которые проводятся, в случаях периодически возникающих прерываний в оказании услуги или в случаях существенных ухудшений параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания услуги. Время перерыва равно фактическому времени выявления неисправности и восстановления функционирования услуги.

**Отчетный период технической поддержки** – период времени продолжительностью 1 календарный квартал в рамках срока действия настоящего соглашения. Отсчет периода начинается с момента начала оказания услуг.

**Время анализа и реагирования на обращение** – период времени, начиная с зафиксированного факта обращения клиента в центре поддержки компании, до определения и классификации

обращения и начала работ по данному обращению, с уведомлением клиента по электронной почте.

**Время обработки и выполнения обращения** – период времени, с момента зафиксированного факта обращения клиента в центре поддержки Компании, до факта полного выполнения работ, указанных в обращении и устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы.

**Глобальная недоступность услуги** – недоступность услуги (массовые инциденты с приоритетом – Критический), связанная с форс-мажором или обстоятельствами непреодолимой силы (определения указаны в договоре об оказании услуги), препятствующими компании предоставить услугу клиенту.

**Услуга связи** – комплекс дополнительных услуг для обеспечения доступа к оборудованию клиента, размещенного в ЦОД, 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), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг с оператором электросвязи.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между ООО «А1 ИКТ сервисы» (далее - компания) и клиентом, и определяет порядок и условия предоставления клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором услуг, а также требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует компания.

В соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг, оказываемых клиенту, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему соглашению.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями договора.

### 2.1. Состав услуги.

Состав услуги и порядок его изменения описаны в документе Порядок оказания услуг «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в аттестованном сегменте ЦОД» и «Резервное копирование и восстановление на базе Veeam Backup & Replication».

### 2.2. Пул вычислительных ресурсов и порядок его изменения.

Клиент может запрашивать изменение пула вычислительных ресурсов не чаще, чем один раз в сутки.

Изменения, производимые внутри пула вычислительных ресурсов, могут проводиться самостоятельно Клиентом неограниченное количество раз.

## 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

### 3.1. Интерфейсы подачи обращения в центр поддержки.

Все обращения клиента, в обязательном порядке, должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Телефон	150 - далее в голосовом меню 3, затем 6
Электронная почта Центра поддержки	<a href="mailto:sd@aldata.by">sd@aldata.by</a>
Электронная почта Отдела продаж	<a href="mailto:sales@aldata.by">sales@aldata.by</a>

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от пользователей клиента.

Для идентификации клиента или уполномоченных пользователей клиента при обращении через интерфейс компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении Договора на оказание услуги, а именно:

- УНП
- Лицевой счет
- Учётные данные клиента (Последние 8 символов URL ссылки к portalу самообслуживания).

В случае если информация, переданная клиентом компании, не соответствует действительности (УНП, Лицевой счет и учётные данные не совпадают), и/или обращение произведено не с авторизованного e-mail, компания вправе отказать в обслуживании и выполнении обращения клиента.

В случае если клиент не имеет возможности воспользоваться порталом самообслуживания в связи с утерей учётных данных или в результате самостоятельного некорректного изменения учётных данных, для восстановления учётных данных клиенту необходимо обратиться через интерфейс компании для регенерации учётных данных со стороны компании.

В целях повышения уровня обслуживания клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению инцидента (если применимо);
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
- Учётные данные для доступа к portalу самообслуживания (опционально по запросу компании).

В случае если для обработки обращения требуется произвести определенные действия на portalе самообслуживания клиента, компания вправе запросить учетные данные для доступа к portalу самообслуживания клиента.

Для оперативного проведения работ компания вправе использовать как учётные данные клиента, так и специальную учётную запись – Support в portalе самообслуживания клиента. По умолчанию учетная запись Support деактивирована и имеет стандартный первоначальный пароль, известный только компании. На время проведения работ в portalе самообслуживания компания может запросить у клиента активацию учётной записи Support.

После обработки и выполнения обращения клиенту необходимо будет изменить учетные данные, предоставленные компанией, или провести деактивацию учётной записи Support в portalе самообслуживания.

Компания не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных клиента, после обработки и выполнения обращения.

### 3.2. Способы управления обращениями.

В рамках данного соглашения выделяются четыре категории обращений:

**Обращение на предоставление информации** – запрос на предоставление технической информации об услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@aldata.by](mailto:sales@aldata.by)

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by). Запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав

услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sales@aldata.by](mailto:sales@aldata.by).

**Обращение на изменение** - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг, направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by). К **стандартным изменениям** относятся изменения пула вычислительных ресурсов в следующих границах:

- vCPU – до 25 шт.;
- vRAM – до 500 Гбайт;
- HDD – до 5 Тбайт;
- изменение скорости удаленного доступа к оборудованию клиента – до 150 Мбит/с.

**Все остальные изменения относятся к нестандартным.**

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by)

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:	
<b>Критический</b>	Инцидент, приводящий к полной недоступности услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры компании.
<b>Высокий</b>	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к услугам, предоставляемым одному клиенту.
<b>Обычный</b>	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование услуг клиентом.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

### 3.3. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения, определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время анализа и реагирования на обращение, минуты	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты	
			Уровень технической поддержки	
			Базовый (24/7)	Индивидуальный (VIP) *
Инцидент	Критический	15	720	индивидуально
	Высокий	30	1440	индивидуально
	Обычный	60	2160	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	30 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально

Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A	индивидуально
--	-----	------	-----	---------------

\* Условия предоставления уровня технической поддержки Индивидуальный (VIP) согласовывается с клиентом дополнительно, отдельным соглашением сторон.

### 3.4. Периоды обслуживания.

3.4.1. В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги, для выбранного клиентом уровня (Базовый 24/7, Индивидуальный) технической поддержки:

<b>Период поддержки</b>	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный – иные условия.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
<b>Период функционирования</b>	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.
<b>Период технического обслуживания</b>	Профилактические работы по техническому обслуживанию, связанные с прерыванием сервиса выполняются специалистами компании в часы наименьшей нагрузки с обязательным оповещением по электронной почте клиента не менее чем за 48 часов до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 6 часов в месяц.
<b>Период экстренного технического обслуживания</b>	Работы по экстренному техническому обслуживанию, связанные с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса, выполняются специалистами компании с обязательным оповещением по электронной почте клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.
<b>Индивидуальные периоды технической поддержки</b>	По согласованию с клиентом.

3.4.2. Процедура взаимодействия при проведении плановых профилактических и экстренных (внеплановых) работ.

Время проведения профилактических/экстренных работ равно фактическому времени проведения работ, изменения конфигурации и тестирования, приведших к простоям оказываемых услуг в период проведения указанных работ.

Плановые профилактические и/или экстренные (внеплановые) работы в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ЦОД, не приводящие к простоям/деградации услуги, а также работы, приводящие к отсутствию доступа к portalу самообслуживания, могут проводиться круглосуточно без уведомления клиента.

При необходимости проведения плановых профилактических/экстренных работ на оборудовании компании, связанных с прерыванием сервиса, уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на авторизованный e-mail в сроки, указанные в п.3.4.1. По факту окончания работ компания информирует клиента путем отправки оповещения на авторизованный e-mail.

Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу клиента.

Клиент должен уведомлять компанию о проведении работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности, до начала проведения таких работ.

### 3.4.3. Процедура взаимодействия при возникновении аварийно-восстановительных работ.

При необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании компании уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на авторизованный e-mail.

Неисправность считается устраненной, когда эксплуатационные характеристики услуги соответствуют параметрам, гарантированным компанией в настоящем соглашении.

По факту устранения неисправности компания информирует клиента об устраненной неисправности путем отправки оповещения на авторизованный e-mail.

Уполномоченный представитель клиента в течение 2 (двух) часов должен подтвердить устранение неисправности или проинформировать компанию о причинах, по которым он не может подтвердить устранение неисправности. Если клиент не предоставляет подтверждение устранения неисправности в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

### 3.5. Метрики, параметры качества и уровня доступности услуги.

В данном разделе приводится перечень параметров предоставления услуги.

Компания гарантирует доступность и штатное функционирование компонентов услуги, входящих в зону ответственности компании: среды виртуализации; собственных каналов связи в ЦОД, окружения услуги на уровне вспомогательных сервисов ЦОД.

Компания гарантирует клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в п.3.2; п.3.3; п.3.4 настоящего соглашения, которые входят в зону ответственности компании и определяются как штатное функционирование центра поддержки и технической поддержки предоставляемой и поддерживаемой услуги.

Оценка доступности услуги и ее компонент производится на основании анализа данных, полученных из собственных систем мониторинга и других информационных систем компании (ITSM системы, системы учёта обращений и инцидентов, системы мониторинга инфраструктуры ЦОД и т.д.)

Компания не берет на себя ответственность за мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на виртуальных машинах клиента.

При возникновении споров о качестве предоставляемой услуги, приоритетными являются данные систем мониторинга компании, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчетов из информационных систем компании.

### 3.6. Доступность услуги и ответственность компании.

Основным показателем качества услуги является доступность услуги за отчетный период технической поддержки.

Доступность услуги определяется по следующей формуле:

Период доступности услуги = (Т период — Т недоступности) / Т период \* 100%

Т период — время предоставления услуги за отчетный период технической поддержки.

Т недоступности — время недоступности услуги за отчетный период технической поддержки.

Услуга считается недоступной с момента получения обращения клиента об инциденте и до отправки ответа на обращение о восстановлении доступности (с учётом факта подтверждения инцидента со стороны компании путём оповещения клиента на этапе обработки и реагирования на инцидент). Оповещение о недоступности приходит от клиента путём обращения в службу технической поддержки компании через интерфейсы указанных в п.3.1 настоящего соглашения.

При расчете времени недоступности услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине клиента, а также периоды технического обслуживания (п.3.4), периоды ограничения предоставления услуги в случае нарушения клиентом обязательств, указанных в Договоре.

Единственным официальным и достоверным источником измерения данного показателя является отчет о доступности услуги за отчетный период, который предоставляется по запросу клиента.



Компания гарантирует соблюдение доступности услуг в каждом отчётном периоде технической поддержки предоставления услуги клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:

Категория	Доступность	Возможная недоступность	Безотказная работа
Доступность услуги «Облако в аттестованном сегменте ЦОД».	99,5%	10ч 57м 26с	90д 20ч 29м 52с
Доступность услуги BaaS	99%	21ч 54м 52с	90д 9ч 32м 26с
Доступность порталов самообслуживания, API интерфейсов	99%	21ч 54м 52с	90д 9ч 32м 26с

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 182.621 дня в полугодии, 365.243 дней в году.

При снижении показателя ниже согласованного значения в конце отчётного периода технической поддержки наступает ответственность компании, описанная в таблице ниже:

Доступность услуги (%) в отчётном периоде технической поддержки	Количество дней безвозмездного пользования услугой клиентом в период, следующий за отчётным (компенсация)
Доступность услуги $\geq 99,5\%$	0
$99,5\% >$ Доступность услуги $\geq 99\%$	15 дней
$99\% >$ Доступность услуги $\geq 98\%$	25 дней
$98\% >$ Доступность услуги $\geq 95\%$	2 месяца
Доступность услуги $< 95\%$	3 месяца

Для получения компенсации на основании отчета о доступности услуги клиенту необходимо в течение 90 (девяноста) дней с момента окончания отчётного периода технической поддержки направить обращение в центр поддержки через интерфейсы компании (п.3.1), в котором необходимо указать период недоступности услуги и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также сообщить о желании получить компенсацию. В теме обращения следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты получения данного обращения компания обязуется предоставить клиенту ответ, в котором будут указаны условия предоставления компенсации или мотивированный отказ от её предоставления.

Компенсация предоставляется в период, следующий за отчетным, в виде определенного количества дней (в зависимости от показателя доступности услуги в отчётном периоде технической поддержки) безвозмездного пользования услугой.

### 3.7. Параметры качества доступа к ресурсам и ответственность компании

#### Параметры качества доступа к ресурсам:

Критерий	Норматив
Максимальная скорость доступа к ресурсам	не менее определенной в соответствии выбранной услугой
Минимальная скорость доступа к ресурсам	не менее 70 процентов от максимальной скорости выбранной услуги
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3

Компания несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг требованиям технических нормативных правовых актов и условиям настоящего порядка согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

Компания не несет ответственность за неработоспособность услуг (полную или частичную), вызванную действиями клиента, а также за любые последствия пользования услугами.

Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи данных, может изменяться в зависимости от загруженности сети.

#### **4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)**

##### **4.1. Зоны ответственности.**

В зоне ответственности **компании** находятся:

- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДах, используемые компанией для предоставления услуги клиенту
- организация доступа клиента к порталу самообслуживания и управления услугой для создания и управления компонентами пула(-ов) вычислительных ресурсов, а также логическими единицами пула вычислительных ресурсов, предоставляемых клиенту;
- серверное и другое оборудование компании в ЦОДах, среда виртуализации;
- лицензирование операционных систем и другого программного обеспечения (Microsoft), предоставленных в пользование клиенту на срок оказания услуги.

В зоне ответственности **клиента** находятся:

- установка, удаление и администрирование программного обеспечения виртуальных машин, включая операционную систему, системного и прикладного ПО;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной на виртуальных машинах клиента;
- обеспечение информационной безопасности виртуальных машин и контента клиента;
- соблюдение законодательства РБ, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и контента, размещаемого на созданных виртуальных машинах клиентом или его доверенными представителями.

**Компания** не несет ответственности за:

- мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на виртуальных машинах клиента;
- качество каналов связи и соединений с интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля компании;
- деятельность клиента, связанную с использованием контента, размещенного на предоставленных в рамках услуги виртуальных машинах;
- в рамках услуги BaaS - за мониторинг успешного создания/изменения/выполнения/удаления плана резервного копирования и восстановления виртуальных машин клиента, а также создания/изменения/выполнения/удаления политик резервного копирования клиента, достаточности и корректности указания объема и использования выделенного клиенту вычислительных ресурсов и дискового пространства/точек восстановления для планирования, создания, использования и успешного выполнения планов и политик резервного копирования/восстановления виртуальных машин клиента. Всеми процессами, входящими в состав услуги, управляет и несет ответственность клиент.

##### **4.2. Рекомендации по предоставлению услуги.**

Компания гарантирует работоспособность услуги с ограничениями по максимально возможным конфигурациям виртуальных машин:

4.2.1. Максимальное количество виртуальных процессоров не должен превышать 14 vCPU для VM;

4.2.2. Максимальный объем выделяемой оперативной памяти не должен превышать 96 ГБ vRAM для VM;

4.2.3. Соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной VM («vCPU»/«vRAM GB») не должно выходить за пределы 1: 8;

4.2.4. Максимальный размер одного виртуального жесткого диска не должен превышать 2ТВ для VM.

4.2.5. В случае превышения максимальных конфигураций виртуальных машин компания не несет ответственности за возможные проблемы, связанные с работой VM клиента, таких как деградация производительности и возможные остановки сервиса.

## **5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА**

### **5.1. Требования к квалификации.**

Пользователи должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки обращений, пользователям рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки услуги, информацию.

### **5.2. Знание документации.**

Пользователям услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание Услуги, размещенными на сайте [aldata.by](http://aldata.by).

## **6. ПРОЦЕДУРЫ**

### **6.1. Процедура изменения соглашения.**

Данное соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, публикуется на официальном сайте компании [aldata.by](http://aldata.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями Договора и Порядка оказания услуг «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в аттестованном сегменте ЦОД» и «Резервное копирование и восстановление на базе Veeam Backup & Replication». Дальнейшее изменение данного соглашения происходит согласно процедуре изменения и обновления документов в соответствии с внутренними процессами, действующими в компании.

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее соглашение, публикуя изменения на официальном сайте компании [aldata.by](http://aldata.by).

### **6.2. Предоставление отчётности клиенту.**

Отчёт о качестве предоставления услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга компании предоставляется по запросу клиента по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения запроса.

Изменение вида отчетности производится согласно процедуре изменения соглашения.

### **6.3. Процедура прекращения предоставления услуги.**

Процедура прекращения предоставления услуги клиенту осуществляется путём расторжения Договора на оказание услуг по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.