

Порядок оказания услуги «Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect»

Содержание

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

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Облачное хранилище – комплекс вычислительных ресурсов компании, включающий в себя шлюзы Veeam Cloud Connect, систему хранения данных (далее – СХД), ПО Veeam Backup & Replication, сеть передачи данных, средства виртуализации, управления и мониторинга. Облачное хранилище находится в Центре обработки данных (далее – ЦОД). Доступ к хранилищу производится через публичную сеть по протоколу TCP/UDP защищенному SSL/TLS шифрованием.

Услуга Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect (далее - услуга) - услуга по копированию объектов резервирования клиента из его собственной инфраструктуры в облачное хранилище.

Объекты резервирования - виртуальные машины, физические серверы и рабочие станции клиента.

Задание резервного копирования – сконфигурированный сценарий по копированию объектов резервирования в облачное хранилище.

Логическая единица услуги - виртуальная машина, физический сервер или рабочая станция, объем СХД.

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

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

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

2. СОСТАВ УСЛУГ

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга позволяет клиенту, использующему программное обеспечение (далее – ПО) Veeam Backup & Replication для резервирования своей инфраструктуры, настроить удаленное хранилище для хранения резервных копий в ЦОД.

2.3. В рамках услуги компания предоставляет клиенту:

- доступ к облачному хранилищу для размещения объектов резервирования клиента в размере объема СХД, запрошенного клиентом;
- постоянное подключение облачного хранилища к сети интернет на скорости до 50 Мбит/с, включенное в стоимость услуги,
- бесперебойную работу виртуальных ресурсов компании и доступа к ним в круглосуточном режиме, в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA).

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ

3.1. Запрос на подключение услуги 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 данных согласно Таблице 1.

3.2. Максимальные параметры стандартной конфигурации:

3.2.1. Количество объектов резервирования в одном задании резервного копирования – 10 штук.

3.2.2. Размер объектов резервирования в одном задании резервного копирования не должен превышать 8 ТБ.

3.2.3. Скорость удаленного доступа к облачному хранилищу – до 150 Мбит/с.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. После подключения услуги клиенту предоставляется учетная запись и авторизационные данные для доступа к шлюзу облачного хранилища, выделяется запрошенное дисковое пространство.

3.6. Для подключения облачного хранилища к своей инфраструктуре резервного копирования клиент использует консоль Veeam Backup & Replication, где с помощью меню выбирает опцию «Добавить поставщика услуг» и вводит учетные данные, предоставленные компанией. После этого облачное хранилище компании появляется в инфраструктуре резервного копирования клиента как целевой ресурс и работает точно так же, как локальный.

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. Абонентская плата за пользование услугой 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.

4.3. Услуга считается оказанной в полном объеме при наличии минимум одной успешно выполненной резервной копии в облачном хранилище, в случае соответствия запрашиваемых параметров услуги количеству и размеру передаваемых копий.

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 приостановки доступа клиента к шлюзу облачного хранилища) или полностью (путем блокировки учетной записи).

5.3. В период с момента приостановки доступа клиента к шлюзу облачного хранилища до момента блокировки учетной записи, абонентская плата услуги взимается и учитывается на балансе клиента.

5.4. Резервные копии данных клиента и дисковое пространство, используемые клиентом, хранятся в течение 30 календарных дней с момента блокировки учетной записи, по истечении этого времени данные клиента уничтожаются.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуги происходит по телефону, электронной почте sd@aldata.by или через портал технической поддержки (<https://ch.a1.by/servicedesk/customer/portal/301>). При отправке сообщений на адрес электронной почты 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. 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 aldata.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 клиента			
Представитель клиента	ФИО	Телефон	E-mail

Наименование	Ед. измерения	Количество/тип	Комментарии
Количество виртуальных машин, планируемых для резервирования	шт.		
Количество физических серверов, планируемых для резервирования	шт.		
Количество рабочих станций, планируемых для резервирования	шт.		
Объем дискового пространства HDD, Tier 4	ГБ		
Пропускная способность доступа к ресурсам	Мбит/с	<i>до 150</i>	