



**ОНЛАНТА**

**Соглашение об уровне услуги  
«Резервное копирование (BaaS)»**

## 1. Термины и сокращения

В настоящем документе применяются следующие термины и сокращения:

**Услуга** – результат деятельности Исполнителя по созданию и хранению резервных копий Виртуальных серверов Заказчика.

**Заказчик** – получатель Услуги, предоставляемой Исполнителем.

**Исполнитель** — ООО «ОНЛАНТА».

**Авторизованный пользователь** – сотрудник Заказчика или другое лицо, уполномоченное Заказчиком пользоваться Услугой.

**ITSM-система** – информационная система, предназначенная для управления деятельностью ИТ-инфраструктуры организации и управления Услугой.

**ЦОД (центр обработки данных)** — специализированное помещение для размещения серверного и сетевого оборудования, которое используется Исполнителем для оказания Услуги.

**Система резервного копирования** - специализированный программно-аппаратный комплекс, предназначенный для создания копий данных с целью их последующего восстановления.

**Расписание резервного копирования** – термин, означающий заданные Заказчиком параметры (точное время изменений резервных копий, количество точек восстановления, глубина хранения резервных копий).

**SLA (англ. Service Level Agreement)** — соглашение об уровне Услуги.

**СХД** — система хранения данных, предназначенная для хранения резервных копий по заданному расписанию.

**IaaS - (англ. Infrastructure-as-a-Service)** инфраструктура, как услуга.

**KPI (англ. Key Performance Indicator)** – Ключевой показатель эффективности.

**Виртуальный сервер (ВС)** – программная система, эмулирующая аппаратное обеспечение некоторой платформы и исполняющая программы для этой платформы.

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

**Сервис Деск (Service Desk, SD)** – подразделение Исполнителя, ответственное за регистрацию, маршрутизацию обращений.

**Время решения обращения** — время от момента регистрации обращения до перевода его в статус «Ожидание закрытия» в ITSM-системе.

**Время реакции по обращению** — время от момента регистрации обращения до выполнения Исполнителем действия «Принятие в работу» в ITSM-системе.

**Время регистрации обращения** – период времени от момента получения службой Сервис Деск Исполнителя обращения от Заказчика до момента уведомления Заказчика о регистрации обращения и присвоение уникального регистрационного номера.

**Full Backup** – полная резервная копия ВС, включающая конфигурацию, файлы данных и приложения;

**Incremental Backup** – резервная копия ВС, выполненная с использованием инкрементального копирования.

**Synthetic Full Backup** – полная резервная копия ВС, выполненная из первоначальной полной копии и последующих инкрементальных изменений.

**Интерфейс управления Услугой** – персонализированный сервис для управления предоставляемой Услугой. Интерфейс управления обладает следующими функциональными возможностями:

- изменение Расписания резервного копирования;
- восстановление ВС из резервной копии.

## 2. Описание Услуги «Резервное копирование (BaaS)»

### 2.1 Краткое описание Услуги

Услуга гарантирует Заказчику создание и хранение резервных копий Виртуальных серверов (ВС) Заказчика, а также восстановление ВС из резервных копий по запросу Заказчика. Услуга оказывается только для ВС, созданных в рамках Услуги «Инфраструктурный сервис (IaaS)».

## 2.2 Способы подачи обращений

№	Название	Контактная информация
1	Телефон	8(495) 721-12-19, 8-800-200-69-09
2	Электронная почта	<a href="mailto:Support@onlanta.ru">Support@onlanta.ru</a>
3	WEB-интерфейс	<a href="http://help.onlanta.ru">http://help.onlanta.ru</a>

Для регистрации Обращений Заказчик определяет список Авторизованных пользователей, указав контакты уполномоченных лиц по техническим вопросам в Договоре. Все обращения по Услуге могут быть приняты Исполнителем только от Авторизованных пользователей Заказчика. Для изменения списка Авторизованных пользователей, Заказчик должен зарегистрировать соответствующее обращение в Сервис Деск Исполнителя.

Кроме вышеуказанных способов обращения могут регистрироваться в интересах Заказчика автоматически: системами мониторинга или встроенными средствами ITSM-системы.

## 2.3 Формат предоставления Услуги

Услуга предоставляется в следующем формате:

Название формата	Описание
24X7	Создание резервных копий, восстановление из резервных копий по запросу Заказчика, Решение обращений от Авторизованных пользователей, а также прием и регистрация обращений в SD осуществляется круглосуточно, в том числе в выходные и нерабочие праздничные дни

## 2.4 Состав Услуги

Все виды работ при оказании Услуги осуществляются Исполнителем только после обращения в SD Исполнителя.

В рамках Услуги Исполнителем выполняются следующие виды работ:

- автоматическое создание и хранение резервных копий ВС Заказчика в соответствии с заданным Расписанием резервного копирования, с возможным применением Исполнителем трёх типов резервного копирования ВС:
  - Incremental backup (резервное копирование изменяющихся данных)
  - Full backup (резервное копирование всех данных).
  - Synthetic Full Backup (синтетические полные резервные копии);
- проверка успешности создания резервных копий. В случае выявления ошибок Исполнитель повторно инициирует создание резервной копии в ближайшее сервисное окно;
- предоставление Заказчику доступа в Интерфейс управления Услугой;
- восстановление ВС из резервной копии по запросу Заказчика со скоростью до 300 Гб/час. Виртуальные мощности ВС, используемые для восстановления из резервной копии ВС, рассчитываются в рамках Услуги «Инфраструктурный сервис (IaaS)», с помощью биллинговой системы Исполнителя;
- изменение Расписания резервного копирования, созданного в рамках услуги Инфраструктурный сервис (IaaS);
- обеспечение доступности Услуги 99,95%;

- консультирование Заказчика по составу и текущим параметрам Услуги;
- предоставление регулярной отчетности по объемам резервных копий и качеству оказания Услуги.

### 3. Регламентные и профилактические работы

Для проведения регламентных и профилактических работ, связанных с прерыванием предоставления Услуги, Исполнитель организует сервисные окна. О проведении регламентных работ Исполнитель обязан оповестить Заказчика. Уведомления отправляются на все адреса электронной почты Заказчика для контактов по техническим вопросам, указанным в Договоре. Уведомления отправляются Исполнителем заранее (не менее чем за 24 часа) до начала проведения регламентных работ.

### 4. Обработка обращений Авторизованных пользователей

Авторизованные пользователи могут зарегистрировать указанные ниже типы обращений (запросы на обслуживание). Запросы на обслуживание регистрируются только по электронной почте или через Web-интерфейс ITSM-системы, указанные в п. 2.2. настоящего Приложения. Исключение составляют запросы на консультацию, которые могут быть зарегистрированы и по телефону. Временные параметры решения запросов на обслуживание приведены в таблице ниже.

Исполнитель обязуется соблюдать следующие временные параметры при решении обращений:

- время реакции по обращению – 1 час.

В стоимость Услуги входит выполнение 3 (трёх) запросов на восстановление ВС из резервной копии в календарный месяц. Все дополнительные запросы оплачиваются отдельно.

№	Тип запроса на обслуживание	Время решения (час)
1.	Консультация по Услуге	24 часа
2.	Восстановление из резервной копии	До 300 Гб в час, но не менее 4 часов
3.	Тестовое восстановление из резервной копии	По согласованию с Заказчиком
4.	Изменение Расписания резервного копирования	8 часов

Исполнитель имеет право приостановить работу над обращением и остановить учет временного параметра решения в следующих случаях:

№	Описание ситуаций
1	Запрошена информация по электронной почте у Авторизованного пользователя
2	Остановка времени согласована с Авторизованным пользователем

При этом в ITSM-системе Исполнителя должно в обязательном порядке быть указано ожидаемое время возобновления выполнения обращения.

### 5. Зоны ответственности

**В зоне ответственности Исполнителя находятся следующие компоненты Услуги:**

- Инфраструктура ЦОД (электропитание, температура, физическая безопасность), где размещено оборудование, используемое для оказания Услуги;
- СХД в ЦОД, используемая Исполнителем для предоставления Услуги;
- Система резервного копирования.

**Исполнитель не несет ответственности за:**

- Сохранность данных Заказчика, если причиной их потери стали действия или

бездействие Заказчика, или третьих лиц;

- Контент Заказчика, размещенный на резервных копиях ВС.

**В зоне ответственности Заказчика находятся:**

- Соблюдение авторских прав всего ПО и Контента, размещаемого на созданных Виртуальных серверах и резервных копиях Заказчиком или третьими лицами, которым Заказчик доверил использование Виртуальных серверов.

- Оказание содействия Исполнителю в любых случаях нарушения уровня качества предоставляемой Услуги для определения источника проблем, его устранения и восстановления работоспособности предоставляемой Услуги или удаленного/поврежденного Контента Заказчика.

## 6. Доступность Услуги

Исполнитель гарантирует доступность всех компонент Услуги, которые входят в зону ответственности Исполнителя.

Оценка доступности Услуги и её компонент производится системой мониторинга Исполнителя.

### 6.1. Доступность СХД

Исполнитель гарантирует доступность и штатное функционирование СХД для возможности создавать резервные копии каждого ВС по заданному Заказчиком расписанию резервного копирования.

### 6.2. Доступность функционала восстановления

Исполнитель гарантирует доступность и штатное функционирование Системы резервного копирования, которая поддерживает работоспособность функционала восстановления резервных копий каждого ВС Заказчика из имеющихся точек восстановления с учётом Расписания резервного копирования.

## 7. KPI Услуги и ответственность Исполнителя

Основным показателем качества Услуги является **KPIуслуги** «Доступность услуги», который определяется как среднеарифметическое значений **KPIуслуги**.

$$KPIуслуги = (T_{период} - T_{недост}) / T_{период} * 100\%$$
, где

**Tнедост** — суммарное время недоступности Услуги за отчетный период. **Tнедост** равно максимальному значению времени недоступности одной из компонент (п.п. 6.1. – 6.2 настоящего Приложения). Время недоступности компоненты считается с момента отправления системой мониторинга Исполнителя сообщения о недоступности компоненты и до момента отправки сообщения о восстановлении доступности.

При подсчете времени недоступности не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине Заказчика или третьих лиц, а также время проведения согласованных регламентных и профилактических работ.

**Tпериод** — время предоставления Услуги за период.

Единственным официальным и достоверным источником измерения показателя **KPIуслуги** является Отчет № 1 (п. 9 настоящего Приложения).

Исполнитель гарантирует соблюдение показателя **KPIуслуги** на уровне 99,95%. При снижении показателя ниже согласованного значения наступает ответственность Исполнителя, описанная в таблице ниже.

KPIуслуги(%)	Максимально допустимое снижение размера оплаты стоимости Услуги в отчетном периоде (%)
KPIуслуги >= 99,95	Не выплачивается
99,95 > KPIуслуги >= 99,0	10 %
99,0 > KPIуслуги >= 95	20 %
95 > KPIуслуги	100 %

Временная недоступность функциональных возможностей в Интерфейсе управления Услугой не является предпосылкой к снижению показателей **КРІуслуги**, в случае, если недоступный функционал можно выполнить через зарегистрированное обращение Исполнителю способами, указанными в п.2.2 текущего Приложения.

### 8. Ограничения предоставления Услуги

Исполнитель вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Заказчику до момента устранения предписаний, предоставленных Исполнителем, в следующих случаях:

- нарушения Заказчиком пунктов настоящего Приложения и законодательства РФ;
- наличия угрозы причинения ущерба действиями или бездействием Заказчика, которые могут привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Исполнителя и помешать процессу оказания Услуг.

Периоды ограничения предоставления Услуги не считаются периодами недоступности Услуги, не учитываются при расчете показателя доступности Услуги и не влияют на порядок определения стоимости Услуги.

### 9. Отчетность

Для подтверждения качества оказанной Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику отчет. Отчет генерируется на основании данных системы мониторинга с использованием показателей, представленных в настоящем Приложении.

Отчет №1			
Отчет о предоставлении услуги «Резервное копирование (BaaS)» за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ по Договору № от			
Дисковое пространство под резервное копирование, Гб			Гб
Количество ВС, включенные в расписание резервного копирования (Veeam Software), Шт			Шт
Имя ВС	Доступность по компонентам		Общая доступность (КРІ услуги)
	Доступность СХД	Функционал по восстановлению резервных копий	
ВС_1	%	%	%
ВС_N	%	%	%
ИТОГО:			%