



**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.

**СХД** — система хранения данных.

**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.

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

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

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

### 2.1 Краткое описание услуги

Услуга «Резервное копирование (BaaS)» 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 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:

- создание и хранение резервных копий ВС в соответствии с регламентом резервного копирования;
- проверка успешности создания резервных копий. В случае выявления ошибок Исполнитель повторно инициирует создание резервной копии в ближайшее сервисное окно;
- восстановление ВС из резервной копии по запросу Заказчика со скоростью до 300 Гб/час. Восстановление из резервной копии производится Исполнителем на свободное место СХД, что приводит к увеличению потребляемых ресурсов в рамках услуги Инфраструктурный сервис (IaaS);
- добавление в регламент резервного копирования новых ВС, созданных в рамках услуги Инфраструктурный сервис (IaaS);
- обеспечение доступности Услуги 99,9%;
- консультации Заказчика по составу и текущим параметрам Услуги;
- предоставление регулярной отчетности по объемам резервных копий и качеству оказания Услуги.

### 3. Регламент резервного копирования

Процедура резервного копирования Виртуальных серверов выполняется в автоматическом режиме в соответствии с регламентом резервного копирования.

Резервное копирование выполняется Исполнителем в нерабочее время с целью снижения нагрузки на ВС и Систему резервного копирования.

Результатом прохождения резервного копирования и восстановления служит отчет о правильности прохождения резервного копирования.

Исполнителем выполняются два типа резервного копирования ВС:

- Incremental backup (резервное копирование изменяющихся данных)
- Full backup (резервное копирование всех данных).

### 4. 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.

## 5. 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.

В ежемесячную стоимость услуги входит выполнение 3-х (трёх) запросов на восстановление ВС из резервной копии. 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

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.

## 6. 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.

## 7. Доступность Услуги и ответственность Исполнителя

Для обеспечения качества Услуги Исполнитель осуществляет постоянный контроль

доступности всех компонент Услуги, находящихся в зоне ответственности Исполнителя. Доступность Услуги определяется доступностью и штатным функционированием СХД и системы резервного копирования, используемой Исполнителем для оказания Услуги.

Оценка доступности Услуги производится системой мониторинга Исполнителя.

Основным показателем качества Услуги является **КРІуслуги** «Доступность услуги»

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

**Tнедост** — суммарное время недоступности СХД за отчетный период. **Tнедост** считается с момента отправления системой мониторинга Исполнителя сообщения о недоступности или сбое в работе СХД и до момента отправки сообщения в 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 **КРІдост** является Отчет № 1 настоящего Приложения.

Исполнитель гарантирует соблюдение показателя **КРІуслуги** на уровне 99,9%. При снижении показателя ниже согласованного значения наступает ответственность Исполнителя, описанная в таблице ниже.

КРІуслуги(%)	Максимально допустимое снижение размера оплаты стоимости Услуги (%)
КРІуслуги >= 99,9	0
99,9 > КРІуслуги >= 95	20
95 > КРІуслуги	100

## 8. Ограничения предоставления Услуги

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

- при нарушении Заказчиком пунктов настоящего Приложения и законодательства РФ;
- если действия или бездействие Заказчика могут причинить ущерб, или 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 _____	
Отчет №1	
Дисковое пространство под резервное копирование, Гб	Гб
Количество ВС, включенных в регламент резервного копирования (Veeam Software)	Шт
Доступность услуги за отчетный период ( <b>КРІуслуги</b> )	%