



**ОНЛАНТА**

**Соглашение об уровне услуги  
«Инфраструктурный сервис (IaaS)»**

## 1. Термины и сокращения

В настоящем документе применяются следующие термины и сокращения:

**Услуга** – результат деятельности Исполнителя по предоставлению Инфраструктурного сервиса (IaaS) Заказчику.

**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.

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

**СХД** — система хранения данных.

**IOPS** – количество операций ввода-вывода, выполняемых системой хранения данных, за одну секунду.

**ПО** — программное обеспечение.

**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.

**Среда виртуализации** — программное обеспечение, используемое Исполнителем для создания и управления Виртуальными серверами.

**Пул мощностей** — общее количество виртуальных ресурсов, предоставленных Исполнителем для создания Заказчиком Виртуальных серверов произвольной конфигурации, которые не превышают параметров предоставляемого Пула мощностей и соответствуют возможностям Среды виртуализации.

**Стартовый пул мощностей** — Пул мощностей, который первоначально выделяется Заказчику и фиксируется при подписании Договора. Стартовый пул мощностей может быть изменен по запросу Заказчика.

**Паразитный трафик** - трафик, проходящий через Виртуальный сервер, который не был в явном виде инициирован Заказчиком, а возник из-за вирусной активности.

**Datastore** - логическое представление физических хранилищ данных (локальные диски хоста, SAN, NFS), а также местоположения файлов виртуальных серверов.

**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.

## 2. Описание Услуги

### 2.1 Краткое описание Услуги

Услуга предоставляет возможность Заказчику использовать ИТ-инфраструктуру Исполнителя для размещения собственных информационных систем на предоставленном Пуле мощностей.

### 2.2 Способы подачи обращений

| № | Название | Контактная информация             |
|---|----------|-----------------------------------|
| 1 | Телефон  | 8(495) 721-12-19; 8-800-200-69-09 |

| № | Название          | Контактная информация                                       |
|---|-------------------|---|
| 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             | Все виды работ, указанные в данном Соглашении, включающие предоставление и обеспечение доступности виртуальных мощностей, а также прием и решение обращений, выполняются Исполнителем круглосуточно, в том числе выходные дни, нерабочие праздничные дни. |

### 2.4 Состав Услуги

Все виды работ при оказании Услуги осуществляются Исполнителем только после обращения в SD Исполнителя способами, описанными в п. 2.2 настоящего Приложения.

В рамках Услуги Исполнителем выполняются следующие виды работ:

- выделение Заказчику Стартового пула мощностей с возможностью его последующего изменения;
- предоставление операционных систем для использования на Виртуальных серверах;
- обеспечение доступности Услуги 99,95%;
- предоставление доступа в Интернет по каналу связи;
- предоставление доступа к среде управления Виртуальными серверами;
- проведение сетевых настроек и настроек безопасности, находящихся в зоне ответственности Исполнителя;
- предоставление публичных IP адресов;
- предоставление отчетности о качестве Услуг.

### 2.5 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.

### 2.6 Параметры производительности

#### 2.6.1 Параметры производительности СХД

Производительность одного диска внутри выделяемого пула рассчитывается по формуле:

Производительность диска = (кол-во iops на 1 Гб) \* (размер диска в Гб)

Производительность диска не может быть ниже минимального значения и выше максимального значения для заданного класса хранения.

Расчётные параметры производительности классов хранения СХД приведены в таблице:

| Класс хранения | Кол-во iops на 1 Гб | Максимальная производительность диска (iops) | Минимальная производительность диска (iops) |
|----------------|---------------------|--|---|
| SAS            | 2                   | 500  | 200   |
| SSD            | 5                   | 3000   | 500   |
| NVMe           | 10                  | 10000  | 1000  |
| NVMe+          | по договоренности   | по договоренности                            | по договоренности                           |

Заявленные параметры производительности достигаются только при условии использования стандартного размера блока iops (ввода/вывода) – 8192 байт.

## 2.6.2 Параметры производительности vCPU и RAM

| Параметр  | Минимальное значение на 1 ВС | Максимальное значение на 1 ВС |
|-----------|------------------------------|-------------------------------|
| vCPU, шт. | 1                            | 128                           |
| RAM, Гб   | 1                            | 1500                          |

## 2.7 Обработка обращений Авторизованных пользователей

При самостоятельном обнаружении проблем или ухудшения параметров Услуги Авторизованный пользователь может зарегистрировать обращение для диагностики и устранения проблем Исполнителем. Исполнитель обязуется соблюдать следующие временные параметры при решении обращений:

- время реакции по обращению – 1 час;
- время решения обращения – 4 часа.

Для настройки предоставленных Виртуальных серверов 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. Временные параметры решения запросов на обслуживание приведены в таблице ниже:

| №  | Тип запроса на обслуживание                     | Время решения (час) |
|----|---|---------------------|
| 1. | Предоставление доступа к инфраструктуре         | 8                   |
| 2. | Открытие/Закрытие сетевых портов                | 8                   |
| 3. | Добавление публичных IP-адресов                 | 8                   |
| 4. | Создание, удаление виртуальных сетей            | 8                   |
| 5. | Активация лицензии гостевых операционных систем | 8                   |
| 6. | Добавление пула мощностей                       | 8                   |
| 7. | Удаление пула мощностей                         | 8                   |

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.

## 3. Пул мощностей и порядок его изменения

Для изменения Пула мощностей и других параметров Услуги Заказчик должен зарегистрировать соответствующее обращение по электронной почте или через Web-интерфейс ITSM-системы способами, описанными в п. 2.2 настоящего Приложения.

Изменение Пула мощностей может проводиться не чаще, чем один раз в сутки.

#### **4. Модель лицензирования**

Исполнитель предоставляет Заказчику возможность использования различных гостевых операционных систем. Активация операционных систем производится Исполнителем после регистрации от Заказчика соответствующего обращения.

В случае прекращения оказания Услуги или экспорте ВС на оборудование, не принадлежащее Исполнителю, действие предоставленной и активированной лицензии со стороны Исполнителя прекращается. Заказчику необходимо повторно самостоятельно провести активацию лицензии в соответствии с рекомендациями производителя операционной системы.

#### **5. Зоны ответственности**

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

- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОД, используемом Исполнителем для предоставления Услуги и организации доступа в Интернет;
- серверное оборудование, СХД и Среда виртуализации;
- лицензирование операционных систем, предоставленных в пользование Заказчику, на срок оказания Услуги.

##### **5.2 Исполнитель не несет ответственности за:**

- качество каналов связи и соединения с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;
- деятельность Заказчика с использованием Услуги и Контента, размещенного на предоставленных Виртуальных серверах.

##### **5.3 В зоне ответственности Заказчика находятся:**

- установка, удаление и администрирование программного обеспечения Виртуальных серверов, включая операционную систему, системное и прикладное ПО;
- обеспечение сохранности информации, размещенной на Виртуальных серверах, резервное копирование и восстановление данных, если Заказчиком дополнительно не приобретена услуга «Резервное копирование (BaaS)». В этом случае, ответственность за сохранность информации определяется в соглашении об уровне услуги «Резервное копирование (BaaS)»;
- обеспечение информационной безопасности Виртуальных серверов и Контента, размещенного Заказчиком;
- соблюдение законодательства РФ, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого на созданных Виртуальных серверах Заказчиком или третьими лицами, которым Заказчик доверил использование Виртуальных серверов.

#### **6. Доступность Услуги**

Исполнитель гарантирует доступность всех компонент Услуги (Среда виртуализации, СХД и сеть ЦОД), которые входят в зону ответственности Исполнителя.

Оценка доступности Услуги и ее компонент производится системой мониторинга Исполнителя. Измерение и мониторинг доступности операционных систем Виртуальных серверов Исполнителем не производится.

##### **6.1 Доступность Среды виртуализации**

Исполнитель гарантирует доступность Среды виртуализации для каждого Виртуального сервера Заказчика, которая определяется доступностью и штатным функционированием Среды виртуализации.

##### **6.2 Доступность СХД**

Исполнитель гарантирует доступность СХД для каждого Виртуального сервера Заказчика, которая определяется доступностью для сервера Datastore.

##### **6.3 Доступность сети ЦОД**

Исполнитель гарантирует доступность сети ЦОД для каждого Виртуального сервера Заказчика, которая определяется доступностью из сети Интернет и штатным функционированием пограничного маршрутизатора Исполнителя в ЦОД.

#### **7. KPI Услуги и ответственность Исполнителя**

Основным показателем качества Услуги является **КРІуслуги «Доступность Услуги»**, который определяется как среднеарифметическое значений **КРІсервера** всех Виртуальных серверов Заказчика, где **КРІсервера** - доступность Виртуального сервера Заказчика за отчетный период.

**КРІсервера** определяется по следующей формуле:

**КРІсервера** = (Тпериод — Тнедост)/Тпериод\* 100%, где:

**Тнедост** — время недоступности Виртуального сервера за отчетный период. **Тнедост** равно максимальному значению времени недоступности одной из компонент (п. 6.1- п.6.3 настоящего Приложения) Виртуального сервера. Время недоступности компоненты считается с момента отправления системой мониторинга Исполнителя сообщения о недоступности компоненты (Среды виртуализации, сети ЦОД, СХД) и до момента отправки сообщения в восстановлении доступности.

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

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

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

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

| КРІуслуги (%)           | Максимально допустимое снижение размера оплаты стоимости Услуги (%) |
|-------------------------|---|
| КРІуслуги >= 99,95      | 0   |
| 99,95 > 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:

- нарушения Заказчиком пунктов настоящего Приложения и/или 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;
- генерации паразитного трафика с предоставленных Виртуальных серверов в Интернет;
- заражения Виртуальных серверов вредоносными программами и размещения Контента, содержащего вредоносное ПО, которое может привести, по мнению Исполнителя, к ухудшению качества Услуг, оказываемых Исполнителем. Восстановление доступа Заказчика к Услуге производится Исполнителем после очистки ВС и Контента, а также проверки антивирусным ПО Заказчиком.

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 и объема оказанной Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику отчеты. Отчеты генерируются на основании данных системы биллинга и мониторинга Исполнителя. Отчет №2 предоставляется Заказчику в случае изменения объема Услуги.

| Отчет о качестве предоставления услуги «Инфраструктурный сервис (IaaS)»<br>за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ по Договору № от |                            |            |          |                                |
|--|----------------------------|------------|----------|--------------------------------|
|  |                            |            | Отчет №1 |                                |
| Имя ВС   | Доступность по компонентам |            |          | Общая доступность (КРІсервера) |
|  | Сеть                       | Гипервизор | СХД      |                                |
|  |                            |            |          |                                |

|         |   |   |   |           |
|---------|---|---|---|-----------|
| Server1 | % | % | % | %         |
| ServerN | % | % | % | %         |
| ИТОГО:  |   |   |   | КРІуслуги |

**Отчет о потребленных виртуальных мощностях**  
за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ по Договору № от

Отчет №2

| Количество внешних IP |          |            |                         |                         |                          |                           |
|-----------------------|----------|------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Канал связи           |          |            |                         |                         |                          |                           |
| Наименование ВС       | RAM (Gb) | vCPU (шт.) | Класс хранения SAS (Gb) | Класс хранения SSD (Gb) | Класс хранения NVMe (Gb) | Класс хранения NVMe+ (Gb) |
| ВС (1)                | Gb       | шт         | Gb                      | Gb                      | Gb                       | Gb                        |
| ВС (n)                | Gb       | шт         | Gb                      | Gb                      | Gb                       | Gb                        |
| Итого:                | Gb       | шт         | Gb                      | Gb                      | Gb                       | Gb                        |