



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	Support@onlanta.ru
3	WEB-интерфейс	http://help.onlanta.ru

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)» 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