

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

«Облачное резервное копирование на базе Veeam»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1.	Договор	Договор на оказание услуг на базе облачной платформы (Оферта о заключении договора на оказание услуг на базе облачной платформы).
1.2.	Панель управления	Специальный раздел Сайта, с доступом через Личный кабинет Клиента, либо специализированное программное решение, ссылка на которое содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого, Клиент осуществляет управление Услугой и ее использование, в частности, создание/удаление учетных записей пользователей, создание контейнеров, загрузку файлов, и т.п.
1.3.	Заявка	Корректно оформленное в электронной форме сообщение Клиента, направленное согласно Соглашению об уровне обслуживания (SLA), о следующем: <ul style="list-style-type: none">• инциденте (далее Инцидент);• запросе на обслуживание или предоставление информации (далее Запрос);• запросе на изменение объемов и/или типов Услуг (далее Изменение).
1.4.	Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования оказываемой Услуги, которое привело к частичному прерыванию или полной невозможности использования Услуги Клиентом.
1.5.	Техническая поддержка	Плановые и срочные работы, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы Услуги. Не включает в себя реализацию запросов на изменение штатного функционала. Реализация запросов на изменение штатного функционала может осуществляться Оператором на коммерческой основе и потребует отдельного Заказа к Договору.
1.6.	Доступность услуги	Параметр качества услуги, обозначающий время доступности услуги для Клиента. Параметр исчисляется в процентах от общего времени расчетного периода предоставления услуги.
1.7.	Агент	Элемент ПО резервного копирования, устанавливаемый на клиентском компьютере для получения доступа к данным и проведения их резервного копирования.
1.8.	Панель управления резервным копированием VM	Специальный раздел Сайта, с доступом через Личный кабинет Клиента, либо специализированное программное решение Veeam Self-service BackUp Portal, ссылка на который содержится в Личном кабинете Клиента, с помощью которого

		Клиент осуществляет управление заданиями резервного копирования Виртуальных машин, а также восстановление Виртуальных машин из резервных копий.
--	--	---

Термины и определения, используемые в настоящих Общих условиях, имеют значения, аналогичные указанным в Договоре, «Регламенте технической поддержки», «Соглашении об уровне обслуживания для услуги «Облачное резервное копирование».

Настоящие Общие условия оказания услуги «Облачное резервное копирование» являются неотъемлемой частью Договора. При заключении Договора Клиент подтверждает, что ознакомился с Общими условиями и обязуется их исполнять в соответствии с условиями Договора.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Определение Услуги

Облачное резервное копирование (далее Услуга) представляет собой услуги по предоставлению Клиенту доступа к ресурсам программно-аппаратного комплекса резервного копирования в составе Облачной Платформы Оператора в целях осуществления резервного копирования Виртуальных машин, физических серверов и рабочих станций, размещенных как на вычислительных ресурсах клиента, так и на ресурсах Облачной Платформы Оператора, с обеспечением возможности сетевого доступа Клиента к созданным резервным копиям

Программно-аппаратный комплекс резервного копирования, который использует Оператор для оказания Услуги, является исключительной собственностью Оператора. Все размещенные Клиентом Данные остаются собственностью Клиента.

Состав Услуги определяется Клиентом при формировании Заказа.

Восстановление из резервных копий также возможно по заявке в службу технической поддержки.

2.2. Компоненты Услуги

2.2.1. Услуга резервного копирования

Программно-аппаратный комплекс резервного копирования размещен на облачной платформе Т1Клауд. Доступ к ПАК осуществляется посредством сети Интернет. Возможность использования ПАК резервного копирования предоставляется для соответствующего количества объектов резервного копирования.

Резервное копирование производится по одному из следующих расписаний или на выбор Клиента. День и время запуска резервного копирования клиент выбирает по своему усмотрению.

Название расписания	Количество полных копий не менее	Количество инкрементальных копий не менее	Количество точек восстановления не менее
7 дней	1	6	7
14 дней	2	12	14
28 дней	4	24	28

Заказывая услугу Резервное копирование на базе Veeam, Клиент гарантирует, что он (сотрудники, подрядчики или иные представители Клиента, которым будет предоставлен доступ к Панели управления резервным копированием) обладает специальными знаниями, квалификацией и необходимыми навыками, достаточными для управления резервным копированием.

Оператор обязуется хранить созданные резервные копии объектов копирования Клиента в соответствие с расписанием резервного копирования в течение всего срока предоставления Услуги.

Для обеспечения возможности выполнения корректного резервного копирования виртуальной машины Клиент обязуется иметь в своем Виртуальном Дата Центре свободное дисковое пространство в размере не менее 10% от объема каждой резервируемой виртуальной машины.

Для выполнения успешного восстановления виртуальных машин из резервных копий Клиент должен соблюдать следующие условия:

- 1) иметь в своем Виртуальном Дата Центре свободное дисковое пространство в размере не менее, чем объем восстанавливаемой виртуальной машины;
- 2) провести тестовое восстановление виртуальных машин сразу после настройки резервного копирования;
- 3) проводить периодическое тестовое восстановление виртуальных машин с частотой не менее 1 (одного) раза в полгода.

Оператор не гарантирует успешное восстановление данных из резервной копии, если такое восстановление невозможно по не зависящим от Оператора причинам (специфическое программное обеспечение, препятствующее созданию корректных резервных копий и/или восстановлению из них, нестандартные технологии записи на Виртуальный диск и т.д.).

Услуга резервного копирования включает в себя функционал, перечисленный ниже. Подробное описание функционала в п.п. 2.2.1.1-2.2.1.5.

- Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных на облачной платформе Т1Клауд
- Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных в инфраструктуре Клиента
- Резервное копирование физических серверов
- Резервное копирование рабочих станций
- Репликация и послеаварийное восстановление Виртуальных машин

2.2.1.1. Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных на облачной платформе Т1Клауд

Услуга включает в себя возможности резервного копирования Виртуальных машин, расположенных в Виртуальном Дата Центре Клиента. Тарификация услуги осуществляется согласно фактическому количеству поставленных на резервное копирование виртуальных машин в расчетном периоде.

Доступ к услуге осуществляется через Панель управления резервным копированием VM, интегрированной с панелью управления vCloud Director.

Услуга реализована на базе решения Veeam Backup & Replication (VM).

2.2.1.2. Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных в инфраструктуре Клиента
Услуга включает в себя возможности резервного копирования Виртуальных машин, размещенных в инфраструктуре Клиента. Для осуществления резервного копирования необходима установка Агента, соответствующего типу данных или наличие на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication. Тарификация услуги осуществляется согласно фактическому количеству поставленных на резервное копирование виртуальных машин в расчетном периоде.

Услуга может быть реализована на базе решений:

- Veeam Cloud Connect Backup (VM), при наличии на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication (Устанавливается Клиентом самостоятельно);
- Veeam Agent (Server). Установка сервера Veeam Backup & Replication на стороне Клиента не требуется.

2.2.1.3. Резервное копирование физических серверов

Услуга включает в себя возможности резервного копирования физических серверов с операционной системой Windows или Linux, размещенных в инфраструктуре Клиента. Для осуществления резервного копирования необходима установка соответствующего Агента или наличие на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication. Тарификация услуги осуществляется согласно фактическому количеству поставленных на резервное копирование физических серверов.

Услуга может быть реализована на базе решений:

- Veeam Cloud Connect Backup (Server), при наличии на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication (Устанавливается Клиентом самостоятельно);
- Veeam Agent (Server). Установка сервера Veeam Backup & Replication на стороне Клиента не требуется.

2.2.1.4. Резервное копирование рабочих станций

Услуга включает в себя возможности резервного копирования рабочих станций Клиента с операционной системой Windows или Linux. Для осуществления резервного копирования необходима установка соответствующего Агента или наличие на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication. Тарификация услуги осуществляется согласно фактическому количеству поставленных на резервное копирование рабочих станций.

Услуга может быть реализована на базе решений:

- Veeam Cloud Connect Backup (Workstation), при наличии на стороне Клиента установленного сервера Veeam Backup & Replication (Устанавливается Клиентом самостоятельно).
- Veeam Agent (Workstation). Установка сервера Veeam Backup & Replication на стороне Клиента не требуется.

2.2.1.5. Репликация и послеаварийное восстановление Виртуальных машин

Услуга включает в себя возможность репликации Виртуальных машин Клиента, размещенных в инфраструктуре Клиента и выполнения аварийного переключения на реплику Виртуальной машины. Реплики Виртуальных машин размещаются на облачной платформе Т1Клауд. Ресурсы

мощности vCPU, RAM и дисковых пространств, используемые для создания реплики Виртуальной машины тарифицируются согласно услуге Виртуальный Дата Центр.

Тарификация услуги осуществляется согласно фактическому количеству поставленных на репликацию Виртуальных машин.

Услуга реализована на базе решения Veeam Cloud Connect Replication.

2.2.2. Пространство для хранения резервных копий.

В рамках услуги Клиенту предоставляется пространство для хранения созданных резервных копий. Оплата за хранение резервных копий осуществляется согласно фактическим используемым клиентом объемом.

2.2.3. Служба Технической Поддержки Клиента

Для передачи сообщений об Инцидентах и Запросах, Клиент может обращаться в Службу Технической Поддержки Клиента. Служба Технической Поддержки Клиентов работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Порядок оказания технической поддержки изложен в «Регламенте технической поддержки».

Заказывая Услугу, Клиент соглашается с настоящими Общими условиями и подтверждает, что он (сотрудники, подрядчики или иные представители Клиента, которым будет предоставлен доступ к Панели управления) обладает специальными знаниями и квалификацией, достаточной для управления Облачным резервным копированием, а также гарантирует, что он обладает необходимыми навыками.

Оператор будет предпринимать для разрешения Инцидентов все разумные усилия.

2.2.4. Дополнительные работы.

По требованию Клиента, Оператор может выполнить в интересах Клиента определенный набор дополнительных работ. В этом случае Услуга считается нестандартной и подлежит отдельной проработке на предмет определения технической возможности и стоимости Услуги, а также сроков предоставления Услуги. При этом срок предоставления Услуги будет увеличен на срок дополнительного проектирования и подготовки выполнения дополнительных работ.

Оказание нестандартной Услуги, оплата Клиентом дополнительных работ осуществляется на основании отдельного Заказа.

3. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством единовременных или ежемесячных платежей, в зависимости от вида услуги.

Тарифы устанавливаются Сторонами в Прайс-листе, размещенном на Сайте, и Заказе на оказание Услуги.

3.1. Ежемесячные платежи.

Ежемесячная стоимость Услуги рассчитывается как сумма стоимости в месяц использованных компонентов услуги резервного копирования и использованного дискового пространства, которое занято резервными копиями резервируемых Виртуальных машин, серверов или рабочих станций, в отчетном периоде.

Тарифы приведены из расчета стоимости услуги на 1 (одну) единицу услуги за 1 (один) полный календарный месяц за следующие компоненты услуги:

3.1.1. Услуга резервного копирования:

- Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных на облачной платформе Т1Клауд
- Резервное копирование Виртуальных машин, размещенных в инфраструктуре Клиента
- Резервное копирование физических серверов
- Резервное копирование рабочих станций
- Репликация и послеаварийное восстановление Виртуальных машин

3.1.2. Пространство для хранения резервных копий.

Ежемесячная стоимость дискового пространства может быть рассчитана двумя способами:

- Ежемесячная фиксированная выплата за выделенный объем дискового пространства для резервного копирования из расчета стоимости за 1 (один) Гбайт дискового пространства за 1 (один) полный календарный месяц.
- По факту использования дискового пространства для резервного копирования из расчета стоимости 1 (одного) Гбайт дискового пространства за 1 (один) месяц использования. Объем потребления дискового пространства определяется ежечасно, составляя, таким образом, набор почасовых отсчетов величины использованного дискового пространства за отчетный период. Стоимость в расчетном периоде вычисляется как произведение максимальной величины из набора почасовых отсчетов фактически использованного дискового пространства в отчетном периоде на стоимость 1 (одного) Гбайт дискового пространства за 1 (один) месяц.

3.2. Единовременные платежи за Услугу.

Единовременные платежи могут быть установлены за дополнительные виды работ, осуществляемые Оператором.

4. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

При отказе Клиента от Услуги, он может обратиться к Оператору с запросом об оказании дополнительной платной поддержки при прекращении Услуги. Оператор может оказать такую поддержку до последнего дня оказания Услуги (далее — «Срок действия поддержки при прекращении»).

Миграция данных Клиента из ПАК резервного копирования в другое место размещения осуществляется Клиентом своими силами и не является частью поддержки Клиента в процессе прекращения оказания Услуги.

Клиент обеспечит все технические, кадровые, и при необходимости финансовые ресурсы, необходимые для переноса данных Клиента при прекращении оказания Услуг.

Дополнительная поддержка (например, миграция данных) при прекращении оказания Услуг возможна в рамках отдельного соглашения между Сторонами.

Клиент несет полную ответственность за выбор стороннего поставщика услуг и за его действия в процессе прекращения оказания Услуг.

5. ТЕРРИТОРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Услуга доступна на всей территории России.

6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

Клиент должен соблюдать все технические меры предосторожности, необходимые для использования Услуги и обеспечения совместимости его веб-сайта и/или Программных Приложений с Услугой, системными ресурсами, программным обеспечением и техническими ограничениями Облачного резервного копирования и Облачной Платформы Оператора.

Клиент должен обеспечить отсутствие избыточной нагрузки на серверы Оператора в период использования Услуги Клиентом.

Клиент обязуется соблюдать инструкции Оператора при разработке своих информационных технологий. Оператор не несет ответственности за ненадлежащую работу Услуги и/или потерю данных в результате несоблюдения условий использования Услуги.

Клиент обязуется не совершать никаких действий, которые могут повлиять на конфигурацию Облачной Платформы, ее работоспособность и безопасность или оказать негативный эффект на производительность Облачной платформы.

Оператор не несет ответственность в случае, если конфигурация Услуги, выбранная Клиентом, не является достаточной для удовлетворения потребностей Клиента в части требований и подключений или превышает предусмотренные Клиентом параметры.

Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить оказание Услуги в случае несоблюдения Клиентом технических ограничений, приведенных в настоящей статье, а также в случаях, если с использованием Услуги будут осуществляться противоправные действия.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Исчерпывающий перечень параметров, их значения и ограничения оказываемой Услуги указывается при Заказе Услуги.

Оператор имеет право удалить Контент и Данные Клиента, размещенные Клиентом в рамках оказания Услуги и освободить занятые ресурсы Облачной Платформе Оператора по истечении 30 дней после окончания предоставления Услуги.

Подписи сторон:

От Оператора:

Наименование: ООО «Т1Клауд»

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

От Клиента:

Наименование:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____