

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

«Облачная база данных».

1. Термины и определения.

- 1.1. **Основные услуги** – Услуги, предоставляемые Клиенту ежемесячно.
- 1.2. **Дополнительные услуги** – Услуги, оказываемые в дополнение к Основным услугам, количество объектов обслуживания для которых непостоянно.

Термины и определения, используемые в настоящих Общих условиях имеют значения, аналогичные указанным в Договоре на оказание услуг на базе облачной платформы (Оферте о заключении договора на оказание услуг на базе облачной платформы) – далее по тексту «Договор», «Регламенте технической поддержки» и «Соглашении об уровне обслуживания для услуги Облачная база данных».

Настоящие Общие условия оказания услуги «Облачная база данных» 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 Сервиса. Основные услуги.

- 2.1. Услуга Облачная база данных (далее Сервис) – это масштабируемый сервис, предоставляющий функциональность баз данных размещаемых на Облачной платформе Оператора, администрирование которого осуществляется Оператором.
- 2.2. Сервис предоставляется на основании заключенного Сторонами Договора и Заказов на услугу.
- 2.3. В рамках Сервиса Оператором Клиенту предоставляется доступ к базам данных, указанным в п. 2.4.1. настоящих Общих условий. Выбор типа лицензий и их количество определяется задачами Клиента.

Для возможности использования Клиентом в рамках Сервиса базы данных Oracle, Клиент обязуется самостоятельно приобрести права на ее использование на основании сублицензионного договора с Правообладателем Oracle (Лицензия) и предоставить Оператору код активации Лицензии Клиента. Оператор обязуется использовать код активации базы данных Oracle исключительно для предоставления Сервиса Клиенту.

2.4. Компоненты Сервиса:

В рамках Сервиса Клиенту предоставляется доступ к базе данных требуемой конфигурации и производительности (далее по тексту – БД). В базовый состав Сервиса включены нижеприведенные опции, обеспечивающие доступность базы данных:

- вычислительные ресурсы;
- базовое администрирование БД;
- мониторинг БД;
- резервное копирование данных

2.4.1. В рамках Сервиса предоставляется для нижеприведенных версий и редакций БД:

Таблица 1. Версии и редакции БД

Параметр	Oracle	MS SQL	PostgreSQL	MySQL
Версии	Oracle 11.2.0.4 Oracle 12.1.0.2	MS SQL Server 2012 MS SQL Server 2014 MS SQL Server 2016	9.3.1 и выше	5.5.40a и выше
Редакции	Standard Edition Enterprise Edition	Web Edition Standard Edition Enterprise Edition	Не применимо	Не применимо
Лицензии	Сервис оказывается на лицензиях Клиента (модель BYOL)	Microsoft SPLA	Не требуются	Не требуются

Для каждого из типов БД возможны нижеприведенные варианты реализации сервиса.

Таблица 2. Варианты реализации предоставления сервиса

БД	Варианты решения
Oracle	<p>Отказоустойчивая база данных Предоставляется система с необходимыми характеристиками. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p> <p>База данных повышенной доступности (Oracle Data Guard) Предоставляется две системы с необходимыми характеристиками. На одной из машин располагается Primary экземпляр, на второй располагается Standby. В случае выхода из строя Primary базы данных происходит переключение на Standby. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течении нескольких минут.</p> <p>Распределенное кластеризованное решение (Oracle Real Application Cluster и Oracle Data Guard) Используются технологии Oracle Real Application Cluster и Data Guard. Предоставляется три выделенных системы с необходимыми характеристиками. Две машины объединяются в кластер и обслуживают работу с Primary базой данных. Третья машина работает со Standby. В случае выхода из строя одного из узлов кластера, сервис будет обеспечиваться вторым узлом. В случае выхода из строя Primary базы данных происходит переключение на Standby. Сервис остаётся доступным в случае выхода из строя любого из трёх хостов. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования.</p>
MS SQL	<p>Отказоустойчивая база данных Предоставляется система с необходимыми характеристиками. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p> <p>База данных повышенной доступности (Always On Availability Groups) Предоставляется две системы с необходимыми характеристиками. На одной из машин располагается основной экземпляр, на второй располагается резервный. В случае выхода из строя основной базы данных происходит переключение на резервную базу данных. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно</p>

	<p>восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p> <p>Гео-кластерное решение (Failover Clustering и Always On Availability Groups)¹</p> <p>Предоставляется три выделенных системы с необходимыми характеристиками. Две машины объединяются в кластер и обслуживают работу с основной базой данных. Третья машина работает с резервной базой данных. В случае выхода из строя одного из узлов кластера, сервис поднимается на втором узле. В случае выхода из строя основной базы данных происходит переключение на резервную. Сервис остаётся доступным в случае выхода из строя любого из трёх хостов. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования.</p>
PostgreSQL	<p>Отказоустойчивая база данных</p> <p>Предоставляется система с необходимыми характеристиками. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p> <p>База данных повышенной доступности</p> <p>Предоставляется две системы с необходимыми характеристиками. На одной из машин располагается основной экземпляр, на второй располагается резервный. В случае выхода из строя основной базы данных происходит переключение на резервную. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p>
MySQL	<p>Отказоустойчивая база данных</p> <p>Предоставляется система с необходимыми характеристиками. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p> <p>База данных повышенной доступности</p> <p>Предоставляется две системы с необходимыми характеристиками. На одной из машин располагается основной экземпляр, на второй располагается резервный. В случае выхода из строя основной базы данных происходит переключение на резервную. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных не превышает 15 минут. Резервное копирование выполняется системой резервного копирования Commvault для надёжного и долговременного хранения. Резервируются файлы базы данных и журналы транзакций, которые сохраняются в течение 7 дней. В течение этого периода можно восстановить состояние базы данных на любой момент времени вплоть до последних пяти минут использования. Время восстановления сервиса в случае потери базы данных зависит от объёма базы данных и интенсивности её использования. В случае аппаратного сбоя наша система автоматически обеспечит замену системы в течение нескольких минут.</p>

Право Клиента на использование БД, доступ к которым предоставляется Оператором в рамках Сервиса регулируется условиями Договора, настоящего Соглашения и Условиями использования Правообладателя Базы данных:

для **MS SQL**, содержатся в документе Service Provider Use Rights (SPUR), размещенном на официальном веб-сайте Microsoft по адресу:

<http://www.microsoft.com/volumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>

для **MySQL**, размещенных на сайте: <https://www.mysql.com/>;

¹ Данная опция в разработке. Плановый срок июль 2017г.

для PostgreSQL, размещенных на сайте: <https://www.postgresql.org/about/licence/>;

Настоящим Клиент подтверждает, что он ознакомился и обязуется строго соблюдать Условия использования Баз данных Правообладателей Баз данных, доступ к которым предоставляется Оператором в рамках Сервиса.

2.4.2. Вычислительные ресурсы

Вычислительные ресурсы предоставляются согласно выбранной Клиентом конфигурации:

Таблица 3. Типовые конфигурации облачной БД.

Параметры	Конфигурации (vCPU/RAM)				
	eXtra Small	Small	Medium	Large	eXtra Large
	2 /16 GB	4 / 32GB	8/64GB	16/128GB	32/512GB

2.4.3. Базовое администрирование БД

Базовое администрирование БД включает в себя выполнение следующих операций:

- Решение инцидентов в работе БД.
- Установка и настройка клиента и программного обеспечения БД.
- Управление доступом к базам данных.
- Резервное копирование баз данных.
- Обновление программного обеспечения БД.
- Мониторинг доступности БД.
- Мониторинг состояния баз данных и резервных копий. Периодическое тестирование резервных копий (1 раз в месяц).
- Управление пространством.
- Анализ журналов и файлов трассировки.
- Восстановление баз данных из резервных копий в случае сбоя*.

* Если необходимость восстановления базы данных из резервной копии была вызвана некорректными действиями пользователя, то такие работы считаются дополнительными и тарифицируются отдельно.

2.4.4. Мониторинг БД

В обязанности Оператора входит осуществление мониторинга баз данных по нижеприведенным параметрам.

- Доступность всех компонентов системы (экземпляры баз данных, процессы прослушивания, хосты, сервисы, clusterware и т.д.)
- Пространство (на файловых системах и внутри файлов баз данных)
- Производительность (блокировки, ожидания, статистики операционной системы и БД)
- Статус процедур резервного копирования (отслеживание расписания, статус резервных копий и т.д.)
- Состояние внешних компонентов (Streams, Golden Gate, Data Guard, процессы репликации, пользовательские задания и т.д)
- Журналы ошибок операционной системы и БД

2.4.5. Резервное копирование данных

В обязанности Оператора входит осуществление полного и инкрементального резервного копирования данных.

2.4.5.1. Полное резервное копирование со следующими параметрами:

- Срок хранения данных 7 календарных дней.
- Производится 1 раз в неделю.

2.4.5.2. Инкрементальное резервное копирование со следующими параметрами:

- Срок хранения данных 7 календарных дней.

- Производится 1 раз в день.

2.4.5.3. Восстановление баз данных из резервных копий в случае сбоя*.

* Если необходимость восстановления базы данных из резервной копии была вызвана некорректными действиями пользователя, то такие работы считаются дополнительными и тарифицируются отдельно.

3. Описание Сервиса. Дополнительные услуги.

3.1. Миграция данных Клиента на облачную инфраструктуру Оператора с использованием технологий:

- Microsoft Mirroring и Always On Availability Groups
- Oracle Data Guard, Oracle Golden Gate, Oracle Dbvision

Предлагаемое решение по процедуре миграции системы Клиента на облачную платформу включает в себя следующее:

- Предмиграционный анализ с выбором методов решения задачи;
- Исследование на готовность системы к указанной процедуре;
- Рекомендации по подготовки системы к миграционным действиям;
- Составление детального плана, включающего в себя команды и необходимые действия по проведению процедуры;
- Тестирование процедуры миграции;
- Актуализация результатов;
- Пред продуктивное тестирование;
- Продуктивная миграция.

3.2. Мониторинг производительности баз данных

- Предоставление ежемесячного отчёта о производительности, включающего в себя анализ проблемных запросов и процедур, выполняющихся на стороне базы данных.
- Анализ истории событий ожидания базы данных за период времени. Покажет, где были проблемы, с точки зрения ожиданий базы данных (events waits) на что тратились ресурсы базы данных.
- Анализ истории статистик базы данных за период времени. Покажет, где были проблемы, с точки зрения статистик. На что тратились различные ресурсы базы данных.
- Отчёты роста базы данных за период мониторинга (позволяет заранее планировать закупку нового оборудования).

3.3. Мониторинг бизнес процессов в базах данных

- Создаются отдельные метрики для критичных процессов (отчётов, различных расчётов, обработки входящих документов и прочее) и при несоблюдении требований бизнеса система мониторинга генерирует событие (аварию). Если в приложении реализована обработка ошибок, то система мониторинга настраивается на анализ этих ошибок и отображение нужных событий на общем экране. Аналогично, если в приложении реализован механизм отслеживания производительности, то система мониторинга встраивается в этот механизм и при выявлении несоответствия производительности требованиям бизнеса, генерируется событие и отражается на экране системы мониторинга.
- Мониторинг серверов приложений (Oracle Fusion Middleware, Oracle Forms&Reports, Tomcat и прочие).
- Мониторинг компонентов приложения (отчёты, задания, критичные процессы).

3.4. Расширенное администрирование баз данных

- Помощь разработчикам в оптимизации SQL запросов и процедур, реализованных на стороне базы данных.
 - Проведение всех работ по приведению в порядок инфраструктуры баз данных по результатам проведённых аудитов.
 - Оптимизация структур хранения внутри базы данных, используя сжатие, секционирование и прочие возможности БД
 - Помощь в настройке БД при развёртывании новых приложений. Анализ влияния новых приложений на существующий экземпляр базы данных.
 - Предоставление тестовых экземпляров и участие в любых видах тестов.
 - Оптимизация производительности системы управления базами данных путём реорганизации объектов базы данных или изменения общей архитектуры приложения.
- 3.5. Профессиональные сервисы, аудит, консультации
- Аудит для оптимизации стоимости владения (снижение стоимости пакета лицензии, вендорской поддержки)
 - Аудит безопасности для систем управления базами данных.
 - Аудит производительности.

4. Структура платежей.

- 4.1. За предоставление сервиса взимаются ежемесячные платежи.
- 4.2. Стоимость фактически оказанных Услуг рассчитывается Оператором исключительно на основании зафиксированных Оператором данных потребления Услуг.
- 4.3. Разовые платежи взимаются за дополнительные услуги: обследование, доработка решения под задачи Клиента, миграция и т.д.
- 4.4. Стоимость Единовременных услуг формируется Оператором для Клиента в рамках отдельного технико-коммерческого предложения.
- 4.5. Ежемесячная стоимость Основных услуг формируется исходя из конфигурации вычислительных ресурсов сервера и размера размещенных на нем баз данных.
- 4.6. Стоимость Дополнительных услуг формируется Оператором для Клиента в рамках отдельного технико-коммерческого предложения.

5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

- 5.1. Клиент должен соблюдать все технические меры предосторожности, необходимые для использования Услуги и обеспечения совместимости его Программных Приложений с Услугой, Виртуальными машинами, системными ресурсами, программным обеспечением и техническими ограничениями Облачной Платформы Оператора.
- 5.2. Клиент обязуется соблюдать инструкции Оператора. Оператор не несет ответственности за ненадлежащую работу Услуги и/или потерю данных в результате несоблюдения условий использования Услуги.
- 5.3. 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.