

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6.2
к Договору об оказании услуг на базе Облачной Платформы
с использованием Портала самообслуживания Облачной платформы Оператора

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ (VEEAM)»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

№	Термины	Определение
1.1.	Доступность услуги	Параметр качества услуги, обозначающий время доступности услуги для Клиента. Параметр исчисляется в процентах от общего времени расчетного периода предоставления услуги.
1.2.	Соглашение об уровне оказания Услуги (SLA)	Приложение №3 к договору.
1.3.	Панель управления	Специализированная веб-страница, с помощью которой Клиент осуществляет управление. Услугой и ее использование. Ссылка и аутентификационные данные для доступа к Панели управления предоставляются по электронной почте, указанной в договоре, Раздел 14 «Реквизиты», графа «Контактные данные по техническим вопросам».
1.4.	Организация	Закрытая логическая структура в панели управления, которая выделяется клиенту, включает пользователей клиента, и дает возможность управлять ресурсами и доступами.
1.5.	Дата начала оказания Услуги	Дата предоставления Клиенту Аутентификационных данных, позволяющих Клиенту получить доступ в Панель управления Услугой и начать использование Услуги.
1.6.	Виртуальный Дата-центр	Или Virtual Data Center (далее VDC) – это изолированный комплекс виртуальных ресурсов, доступных Клиенту.
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	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.
1.9.	Виртуальная машина	Далее VM — это программно-аппаратный комплекс, включающий в себя виртуальные мощности и оперативную память.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Определение Услуги

Облачное резервное копирование (далее Услуга) представляет собой услугу 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.

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. Панель управления Услугой

Панель управления резервным копированием предназначена для управления ресурсами Услуги.

Панель размещена по адресу <https://vb.ts-cloud.ru/>.

Для доступа в Панель управления Оператор предоставляет Клиенту Аутентификационные данные в течение 3 (трех) рабочих дней с момента реализации Оператором Заказа на оказание Услуги.

2.3. Активация услуги

Для начала использования услуги клиент должен отправить запрос на подключение посредством Панели управления облачными ресурсами, расположенной по адресу <https://console.t1.cloud/>.

2.4. Основные компоненты Услуги

2.4.1. Услуга резервного копирования

Программно-аппаратный комплекс (далее ПАК) 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 соответствии с расписанием резервного копирования в течение всего срока предоставления Услуги.

Для обеспечения возможности выполнения корректного резервного копирования виртуальной машины Клиент обязуется иметь в своем VDC 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:

- иметь в своем VDC свободное дисковое пространство в размере не менее, чем объем восстанавливаемой виртуальной машины;
- провести тестовое восстановление виртуальных машин сразу после настройки резервного копирования;
- проводить периодическое тестовое восстановление виртуальных машин с частотой не менее 1 (одного) раза в полгода;
- своевременно устанавливать последнюю версию VMware Tools.

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:

- 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

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

Услуга включает в себя возможности резервного копирования Виртуальных машин, расположенных в VDC 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 ВМ, интегрированной с панелью управления VMware Cloud Director.

Услуга реализована на базе решения Veeam Backup & Replication.

2.4.1.2. 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, 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.

2.4.1.3. 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.

2.4.1.4. 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.

2.4.1.5. 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 T1Клауд. Ресурсы мощности vCPU, RAM и дисковых пространств, используемые для создания реплики Виртуальной машины тарифицируются согласно услуге VDC.

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

Услуга реализована на базе решения Veeam Cloud Connect Replication.

2.4.2. 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.

2.4.3. 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

3.1. Порядок оплаты

Оплата за оказанные Услуги осуществляется посредством единовременных и/или ежемесячных платежей.

По истечении Расчетного периода клиенту предоставляется детализированный отчет о потребленном пуле ресурсов.

Оплата за использование Услуги осуществляется путем безналичного расчета на основании выставленного Оператором счета.

3.2. Тарификация Услуги

Тарифы на оказание Услуг отражены в Приложении №1 и размещены на сайте Оператора. Оплата сопутствующих ресурсов (например, IP, дискового пространства и пр.) осуществляется на основе тарифов соответствующих сервисов, установленных в Приложении №1.

3.3. Единовременные платежи за Услугу

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

4. 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.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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.

Настоящие Общие Условия составлены в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.