

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
НА БАЗЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ ЦОД «ВЕЛКОМ»: «ВИРТУАЛЬНАЯ
ИНФРАСТРУКТУРА НА БАЗЕ VMWARE», «РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ
И ВОССТАНОВЛЕНИЕ НА БАЗЕ VEEAM BACKUP & REPLICATION»**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГ.....	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ	3
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ	3
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	4
6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4
7. МОДЕЛЬ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	4
8. ПРИЛОЖЕНИЯ	5

1. Термины и определения

Облачная платформа Компании (далее - Облако) - комплекс вычислительных ресурсов Компании, включая, серверное оборудование, системы хранения данных (далее – СХД), сеть передачи данных, программные средства виртуализации (производства компании VMWare), управления и мониторинга. В комплекс вычислительных ресурсов, также, входят созданные на базе Облака виртуальные машины и выделенные разделы на СХД (далее «Дисковое пространство»). Виртуальные машины создаются на базе вычислительных ресурсов физических серверов, составляющих Облако. Облако находится в Центре обработки данных Компании (далее – ЦОД). Доступ к Облаку производится удалённым способом посредством сети Интернет, услуг связи. Управление комплексом виртуальных вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память, дисковое пространство), функционирующих на базе гипервизора ESXi, выполняется с использованием портала самообслуживания vCloud Director. Доступ к portalу самообслуживания осуществляется через сеть Интернет по защищенному протоколу https.

Информационные системы Клиента (далее – ИС) – комплекс используемых Клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, данные Клиента, а также любые другие программные конфигурации, реализованные на Облачной платформе Компании.

Пул вычислительных ресурсов — общее количество виртуальных ресурсов, который предоставлен Компанией для создания Клиентом виртуальных машин произвольной конфигурации, не превышающих параметров предоставляемого Пула ресурсов и соответствующих возможностям среды виртуализации.

Логическая единица пула вычислительных ресурсов – объект пула вычислительных ресурсов (виртуальная машина, виртуальная сеть, шаблон виртуальной машины, виртуальный маршрутизатор и т.д.) доступный для создания и организации информационных систем Клиента.

Услуга «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в ЦОД» (далее – услуга IaaS) – услуга по размещению и поддержке логических единиц ИС Клиента в Облаке.

Услуга «Резервное копирование и восстановление на базе Veeam Backup & Replication» (далее – услуга BaaS) – услуга по резервному копированию и восстановлению виртуальных машин Клиента на базе программного обеспечения Veeam Backup & Replication.

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных Клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания, а также набор логических единиц услуги, связанный с этими регистрационными данными.

Баланс – параметр, отражающий начисления за услугу, оказанную в отчетном периоде.

Дополнительные Услуги – услуги, оказываемые Компанией по отдельному запросу Клиента. Стоимость Дополнительных Услуг не включена в стоимость Услуги и тарифицируется согласно тарифам Компании.

Услуги Связи - комплекс дополнительных услуг Компании для обеспечения доступа к Услуге, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, IPSec; дополнительные IP адреса или подсети), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи

2. Состав услуг

2.1. Услуги IaaS и BaaS предоставляются юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга IaaS обеспечивает:

- выделение Пула вычислительных ресурсов для размещения Информационных систем Клиента в Облаке в объеме, запрошенном Клиентом логических единиц;
- доступ к portalу самообслуживания vCloud Director для управления ресурсами осуществляется через публичную сеть по протоколу https;
- настройку и конфигурацию сервисов Stateful firewall, VPN, DHCP, NAT, Web Load Balancing на базе VMware vShield Edge;
- постоянное подключение ИС Клиента к сети Интернет на скорости до 10Мбит/с, включенное в стоимость услуги;
- выделение 1-го адреса IPv4;
- бесперебойную работу виртуальных ресурсов Компании и доступа к ним в круглосуточном режиме, в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA);
- информационную и физическую безопасность виртуальной инфраструктуры.

2.3. Услуга BaaS обеспечивает:

- доступ к portalу самообслуживания Veeam Backup Enterprise Manager для управления процессом резервного копирования виртуальных машин Клиента. Доступ осуществляется через публичную сеть по протоколу https;
 - выделение отдельного дискового пространства уровня Tier4 для хранения резервных копий VM Клиента в объеме, запрошенном Клиентом логических единиц;
 - резервное копирование и восстановление виртуальных машин Клиента, размещенных в виртуальной среде ЦОД Компании;
 - бесперебойную работу программного комплекса Veeam BackUp & Replication и доступ к нему в круглосуточном режиме, в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA).
- 2.4. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании velcomdata.by. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, Клиент и Компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между Клиентом и Компанией. Действия настоящего порядка не распространяются на взаимоотношения с Клиентом по оказанию услуг «Облако-62».

3. Подключение услуг

- 3.1. Запрос на подключение Услуг IaaS и BaaS Клиент может оформить:
- 3.1.1 через заполнение формы заявки на сайте velcomdata.by;
 - 3.1.2 письмом на электронный адрес sales@vdc.by с указанием (согласно Таблице №1 Раздела 8):
 - УНП
 - лицевого счета;
 - контактных данных технического специалиста Клиента (ФИО, телефон, email);
 - запрашиваемых параметров Услуги.
- 3.2. Максимальные параметры стандартной конфигурации:
- 3.2.1 Максимальное количество виртуальных процессоров не должен превышать 14 vCPU для VM;
 - 3.2.2 Максимальный объем выделяемой оперативной памяти не должен превышать 96 ГБ vRAM для VM;
 - 3.2.3 Соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной VM («vCPU»/ «vRAM GB») не должно выходить за пределы 1:8;
 - 3.2.4 Максимальный размер одного виртуального жесткого диска не должен превышать 2ТБ для VM;
 - 3.2.5 Для услуги BaaS максимальный размер VM для архивации не должен превышать 8 ТБ.
- 3.3. Обработка запросов на подключение Услуг производится в рабочее время (с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.
- 3.4. Новому клиенту на следующий рабочий день после получения запроса на Услуги предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная Клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования Услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), Компания оставляет за собой право отключить Услугу Клиенту.
- 3.5. После подключения Услуги Клиенту предоставляется:
- пул вычислительных ресурсов с запрошенными количеством логических единиц в Облаке;
 - Учетные данные для доступа к portalу самообслуживания vCloud Director, а для пользователей Услуги BaaS – также к portalу самообслуживания Veeam Backup Enterprise Manager;
- 3.6. Управление логическими единицами ресурсов в рамках заказанной конфигурации Услуг IaaS/BaaS производится Клиентом самостоятельно через порталы самообслуживания.
- 3.7. Реализация настроек Firewall производится Клиентом самостоятельно через консоль управления vCloud Director.

4. Изменение состава услуги

- 4.1. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц Услуг производится по запросу Клиента с электронного адреса, указанного в регистрационной форме, направленному на электронный адрес круглосуточной Службы технической поддержки Компании sd@vdc.by с указанием данных согласно Таблице №1. После изменения состава Услуг Компания направляет ответное электронное письмо Клиенту с подтверждением факта изменения Услуг.

4.2. Абонентская плата за пользование Услугами взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав Услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со следующего календарного дня.

4.3. Услуга считается оказанной в полном объеме независимо от загрузки вычислительных мощностей виртуального сервера, заполнения пространства на диске и т.п., в рамках подключенных логических единиц.

5. Прекращение, приостановление оказания услуги

5.1. Приостановление, прекращение оказания услуги Клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.

6. Техническая поддержка

6.1. Взаимодействие между Клиентом и Компанией по вопросам предоставления Услуг IaaS/BaaS происходит по телефону, электронной почте. Адрес электронной почты: sd@vdc.by. При отправке сообщений на данный адрес в теме письма необходимо указывать УНП клиента. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут. По вопросам обслуживания Клиент может обратиться в справочно-информационную службу по телефону: +375296000411 (с мобильного телефона velcom – по номеру 411, бесплатно в сети velcom).

6.2. Техническая поддержка Клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.

6.3. Любое обращение Клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки Компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в Соглашение об уровне обслуживания.

7. Модель лицензирования программного обеспечения (ПО)

Компания предоставляет Клиенту возможность использования различных гостевых операционных систем, согласно перечню в Таблице №2 Раздела 8, программного обеспечения Microsoft по программе SPLA. Активация программного обеспечения Microsoft производится Компанией после регистрации соответствующего обращения Клиента:

- на этапе заключения договора на оказание Услуги;
- в процессе обслуживания действующего договора.

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

В случае если Клиент использует программное обеспечения Microsoft, его право использования продуктов Microsoft является объектом регулирования и должно осуществляться в соответствии со следующими условиями:

- ПО Microsoft защищено авторским правом, другими правами на интеллектуальную собственность и принадлежит Microsoft и ее поставщикам;
- Клиент имеет право использовать ПО Microsoft в рамках программных услуг, предоставляемых Компанией;
- Клиент не имеет права создавать копии ПО Microsoft;
- Клиент не имеет права предоставлять ПО в аренду, во временное пользование, в залог либо передавать его или распространять любым третьим лицам;
- Компания может прекратить действие прав Клиента в случае нарушения Клиентом вышеперечисленных условий;
- В случае отмены либо прекращения действия договора, заключенного между Клиентом и Компанией либо Компанией и Microsoft, Клиент должен прекратить использование ПО и удалить все его копии и составляющие в течение 30 дней после прекращения действия договора с Компанией;
- В случае любых нарушений настоящих условий Клиент соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft.

8. Приложения

Таблица №1

Лицевой счет клиента			
УНП Клиента			
	ФИО	Телефон	E-mail
Представитель Клиента			
Наименование	Ед. измерения	Количество/тип	Комментарии
Услуга IaaS- «Виртуальная инфраструктура на базе VMware в ЦОД» (укажите необходимые количества логических единиц в соответствующей строчке)			
количество ядер процессора vCPU, 1 ГГц	шт.		
количество ядер процессора vCPU, 2 ГГц	шт.		
количество ядер процессора vCPU, 2,6 ГГц	шт.		
объем оперативной памяти RAM	ГБ		
объем дискового пространства HDD, Tier 1	ГБ		1000+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 2	ГБ		150+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 3	ГБ		80+ IOPS (на 1Tb)
объем дискового пространства HDD, Tier 4	ГБ		35+ IOPS (на 1Tb)
ПО Microsoft (Windows Server, MS SQL, Exchange, другое)	-		
Услуга BaaS - «Резервное копирования и восстановление VM» в ЦОД			
Количество виртуальных машин, планируемых для резервирования	шт.		Данный параметр заполняется при заявке на подключение Услуги BaaS
Объем дискового пространства BaaS, Tier 4	ГБ		Данный параметр заполняется при заявке на подключение Услуги BaaS
Дополнительные услуги связи			
Интернет	Мбит/с		Данные параметры предоставляются в рамках отдельных договоров на оказание услуг по сети фиксированной связи
VPN L2, L3	Мбит/с		
Выделенный канал	Тип, количество волокон		

**Перечень совместимости гостевых операционных систем
со средой виртуализации Компании**

Microsoft Windows Server 2016 64-bit
Microsoft Windows Server 2012 R2 64-bit
Microsoft Windows Server 2012 64-bit
Microsoft Windows 10
Microsoft Windows 8
Microsoft Windows 7
Microsoft Windows Server 2008 R2 64-bit
Microsoft Windows Server 2008
Microsoft Windows Server 2003
Microsoft Windows Small Business Sever 32-bit
Microsoft Windows Vista
Microsoft Windows XP Professional
Red Hat Enterprise Linux 4-7
SUSE Enterprise Linux 10-12
Oracle Linux 4-7
CentOS
Ubuntu Linux
Other 3.x Linux
Other 2.6.x Linux
Other 2.4.x Linux
Other Linux