

## Правила оказания отдельных услуг

### § 1 Правила оказания услуги «Виртуальная инфраструктура»

#### 1 Термины

- 1.1 **Виртуальный сервер** – эмуляция аппаратной платформы для запуска на ней операционной системы Абонента; в отличие от физического сервера конфигурация виртуального сервера может быть легко изменена как в сторону увеличения мощности, так и в обратную сторону.
- 1.2 **CPU** – центральный процессор; при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального процессора.
- 1.3 **HDD** – жесткий диск (накопитель на жестких магнитных дисках); при создании виртуального сервера представляет собой эмуляцию реального устройства.
- 1.4 **Виртуальная сеть** – эмуляция отдельного сетевого устройства (коммутатора), выделенного для нужд Абонента; используется для изоляции сетевого трафика внутри виртуальной инфраструктуры Абонента.
- 1.5 **ISO образ** – образ DVD или CD диска в формате ISO.
- 1.6 **Шаблон** – файл в формате VHD (VHDX), содержащий в себе проинсталлированную и настроенную операционную систему.
- 1.7 **Библиотека** – дисковое пространство для размещения доступных для использования ISO образов и шаблонов.
- 1.8 **Публичный IP адрес** – сетевой адрес, доступ к которому возможен по сети Интернет без специальных средств трансляции (NAT).
- 1.9 **IOPS** - (аббревиатура от англ. input/output operations per second) – количество операций ввода/вывода, выполняемых системой хранения данных, за одну секунду.
- 1.10 **Нормализованный IOPS** – IOPS с блоком данных размером 8Кб.
- 1.11 **Время отклика** - (Response Time) – время в миллисекундах, потраченное на одну операцию ввода/вывода.
- 1.12 **Максимальное количество IOPS** - верхний предел допустимого значения для любого типа диска.
- 1.13 **Гарантированное количество IOPS** – количество IOPS, гарантированное Провайдером.

#### 2 Описание услуги

2.1 Услуга «виртуальная инфраструктура» представляет собой предоставление Абоненту возможности использования совокупности технологических ресурсов Провайдера для размещения на них информационных систем Абонента с возможностью самостоятельного управления этими системами.

2.2 В рамках услуги «виртуальная инфраструктура» Абоненту предоставляется возможность использования следующих ресурсов:

а) подключенные к сети «Интернет» виртуальные машины с гибкими настройками основных параметров:

- объема оперативной памяти;
- количества процессоров;
- типа и объема дискового пространства;

б) виртуальные сети;

в) дисковое пространство для вспомогательных нужд, в том числе для размещения библиотеки.

2.3 Доступ к предоставленным Абоненту ресурсам и управление ими осуществляется Абонентом через сеть «Интернет».

#### 3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «виртуальная инфраструктура» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Провайдером и Абонентом в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Провайдер обеспечивает:

а) функционирование элементов выделенной для Абонента виртуальной инфраструктуры:

- надлежащее функционирование виртуальных машин как объектов гипервизора (статус Running, Stopped, Saved State);
- сетевое взаимодействие в рамках виртуального коммутатора на уровне физической адресации (L2);

б) соответствие фактической конфигурации виртуальных машин их параметрам, указанным Личном кабинете;

в) доступность из сети «Интернет» по выделенному IP адресу (от точки обмена трафиком М9 до виртуального сервера Абонента);

г) мониторинг и оповещение Абонента о состоянии объектов виртуальной инфраструктуры:

- загрузка CPU;
- сетевая доступность;
- требования к объему оперативной памяти;
- использование дискового пространства;

д) возможность самостоятельного управления конфигурацией виртуальных машин;

е) доступ к консоли виртуальной машины в случае невозможности сетевого доступа;

ж) корректную работу в виртуальной среде гостевых операционных систем, поддерживаемых разработчиком системы виртуализации (дополнительную информацию см. по адресу [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794868(WS.10).aspx)).

### 3.3 Абонент обеспечивает:

- а) установку и настройку гостевой операционной системы и прикладного программного обеспечения, а также последующее управление ими;
- б) выставление корректных сетевых настроек и доступность серверов, подключенных к виртуальной сети Абонента;
- в) мониторинг состояния объектов серверной операционной системы и прикладного программного обеспечения;
- г) резервное (версионное) копирование данных прикладных систем.

## 4 Система мониторинга

4.1 Применяемая Провайдером система мониторинга обеспечивает в режиме реального времени контроль состояния всех компонентов информационной системы, находящихся в зоне его ответственности. При оказании услуги «виртуальная инфраструктура» система мониторинга обеспечивает контроль следующих компонентов:

а) инфраструктура ЦОД (центра обработки данных):

- температура в помещении;
- энергопотребление;
- доступность ресурсов из сети «Интернет»;

б) инфраструктура управления технологическими ресурсами:

- работоспособность и информационная безопасность сервисов управления и биллинга;
- выполнение заданий резервного копирования;
- работоспособность систем IPS/IDS (систем обнаружения и предотвращения вторжений);

в) ресурсы виртуализации:

- загрузка и производительность ресурсов виртуализации;
- контроль загрузки и производительности СХД (сети хранения данных);
- выполнение периодических задач по проверке целостности данных;
- достаточность свободных ресурсов для роста.

## 5 Лимиты

5.1 Тарифные планы, предусмотренные для услуги «виртуальная инфраструктура» определяют набор лимитов технологических ресурсов, в рамках которых Абонент может создавать собственные элементы виртуальной инфраструктуры. При необходимости каждый лимит может быть расширен, но не более максимального лимита, предусмотренного для данного ресурса согласно действующему тарифному плану.

5.2 Лимиты устанавливаются на:

- а) количество CPU (виртуальных процессоров);
- б) объем оперативной памяти;
- в) тип и размер HDD;
- г) количество виртуальных сетей;
- д) количество внешних IP адресов;
- е) объем дискового пространства для библиотеки;
- ж) параметры подключения к сети «Интернет» (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

5.3 Хранение снапшотов осуществляется в течение 14 суток. По окончании указанного срока автоматически производится процедура удаления снапшота (процедура слияния “merge”).

5.4. Параметры IOPS:

5.4.1. Диск SATA (Архив):

*Максимальное количество IOPS – 1500 операций*

*Гарантированное количество IOPS – 150 операций*

*Время отклика – 50 мсек*

5.4.2. Диск SAS (Стандарт):

*Максимальное количество IOPS – 3000 операций*

*Гарантированное количество IOPS – 300 операций*

*Время отклика – 30 мсек*

5.4.3. Диск SSD (Супер):

*Максимальное количество IOPS – 10000 операций*

*Гарантированное количество IOPS – 1000 операций*

*Время отклика – 10 мсек*

## 6 Возможности по управлению виртуальным сервером

6.1 При получении услуги «виртуальная инфраструктура» Абонент имеет возможность выполнить через Личный кабинет следующие операции по управлению виртуальным сервером:

а) операции с виртуальной машиной:

- старт, стоп, save state (сохранить состояние);
- сохранить в библиотеке;
- создать из сохраненной в библиотеке;
- создать пустую;

- создать из общих шаблонов;
  - создать из собственного шаблона;
  - подключиться к консоли;
  - подключить образ ISO (включая загрузку с ISO);
- б) изменение конфигурации виртуальной машины:
- добавить / удалить CPU;
  - добавить / удалить оперативную память;
  - расширить HDD в пределах ограничительного лимита;
  - добавить / удалить дополнительный HDD;
  - добавить / удалить сетевой адаптер;
- в) подключить сетевой адаптер к нужной виртуальной сети;
- г) создать мгновенный снимок виртуальной машины (снэпшот);
- д) восстановить виртуальную машину до предыдущего состояния из ранее сделанного снимка (снэпшота);

## 7 Возможности по управлению виртуальной инфраструктурой

7.1 При получении услуги «виртуальная инфраструктура» Абонент имеет следующие возможности по управлению виртуальной инфраструктурой:

- а) учет, добавление, удаление виртуальных сетей;
  - б) учет внешних IP адресов;
  - в) загрузка собственных ISO образов в библиотеку;
  - г) загрузка собственных шаблонов виртуальных машин в библиотеку;
  - д) сохранение существующей виртуальной машины в библиотеке с последующей выгрузкой ее VHD (VHDX) файла;
  - е) использование отдельного хранилища для резервного копирования данных;
  - ж) подписка на рассылку системы мониторинга о состоянии элементов виртуальной инфраструктуры.
- 7.2 Управление виртуальной инфраструктурой осуществляется Абонентом через Личный кабинет.

## 8 Управление услугой

8.1 Абонент может изменять параметры услуги через Личный кабинет путем изменения предусмотренных тарифным планом лимитов (раздел 5 Правил), либо путем перехода на другой тарифный план.

8.2 При переходе на другой тарифный план, а также при изменении лимитов, как правило, меняется текущая стоимость услуг. Точная стоимость слуг, подключенных на текущий момент, автоматически рассчитывается биллинговой системой с учетом действующего тарифного плана и установленных Абонентом лимитов. Информация о текущей стоимости услуг может быть в любой момент получена Абонентом через Личный кабинет.

8.3 Параметр услуги не может быть изменен ниже предела фактического использования ресурсов инфраструктуры или лимита, предусмотренного действующим тарифным планом.

8.4 Изменение параметров услуги не приводят к внесению изменений в элементы инфраструктуры, за исключением изменения лимита дискового пространства для библиотеки.

8.5 Изменение параметров виртуальной машины, за исключением изменения сетевого подключения, добавления / удаления дополнительного HDD, требуют ее перезапуска.

8.6 Контроль состояния виртуальной инфраструктуры осуществляется Абонентом через Личный кабинет, а также путем подписки на рассылку системы мониторинга.

## 9 Обработка данных Абонента при удалении виртуального сервера

9.1 При удалении Абонентом виртуального сервера (самостоятельно или через Личный кабинет) диск виртуальной машины удаляется из хранилища.

9.2 Восстановление диска виртуальной машины возможно в течение одних суток после удаления из системы резервного копирования.

9.3 При автоматическом удалении виртуального сервера системой управления (при длительной неактивности или длительной блокировке):

- а) виртуальный сервер переводится в режим save state (сохранить состояние);
- б) блокируется возможность управления виртуальным сервером через Личный кабинет;
- в) полное удаление виртуального сервера происходит не менее чем через 6 суток и не более чем через 8 суток с момента удаления виртуального сервера системой управления.

9.4 В случае записи данных, в том числе образов виртуальных машин, в библиотеку доступ Абонента к этой библиотеке сохраняется еще в течение 30 дней после удаления виртуального сервера. Удаление данных Абонента раньше этого срока может быть произведено по заявке Абонента или самостоятельно Абонентом через Личный кабинет.

## 10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

10.1 Провайдер гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца, за исключением времени проведения профилактических работ (см. **Общие правила оказания услуг (приложение 1)**).

10.2 Показатель фактической доступности услуг рассчитывается применяемой Провайдером системой мониторинга. Со значением данного показателя Абонент может в любое время ознакомиться в Личном кабинете.

10.3 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 10.1, абонент вправе требовать компенсации (уменьшения цены услуг) в размере 1% абонентской платы за каждый час недоступности услуг сверх установленного пунктом 10.1 допустимого значения (сумма компенсации рассчитывается

от размера абонентской платы, установленной для расчетного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).

10.4. Общий объем компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

## **11 Тестовый режим**

11.1 Провайдер может предоставлять ограниченный по времени бесплатный тестовый период использования услуги «Виртуальная инфраструктура».

11.2 Тестовый режим предоставляется исключительно с целью временного тестирования качества услуг Провайдера.

11.3 Тарифные планы, для которых предоставляется тестовый режим, и продолжительность тестирования указаны на Интернет-сайте Провайдера (<http://oblakoteka.ru/services/virtualit/>) и могут быть изменены Провайдером без предварительного уведомления Абонента.

11.4 Тестовый режим предоставляется после полного и правильного заполнения полей анкеты регистрации. Неполное или небрежное заполнение анкеты может повлечь прекращение тестового режима и удаление заведенных услуг.

11.5 Подключая услуги в тестовом режиме, Абонент соглашается со всеми условиями **Общих правил оказания услуг (приложение 1)** и настоящих **Правил оказания отдельных услуг §1 «Виртуальная инфраструктура»**. На тестовый режим не распространяется SLA (раздел 10 Правил).

11.6 Провайдер имеет право прекратить предоставление тестового режима без объяснения причин.

## § 2 Правила оказания услуги «Комплексное сопровождение учетной записи Microsoft Azure»

### 6 Термины

1.14 **Microsoft Azure, платформа Microsoft Azure** – технологическая платформа (программно-аппаратно-сетевой комплекс) корпорации Microsoft, размещенных в ЦОДах Microsoft.

1.15 **Сервисы Microsoft Azure** – сервисы (услуги), предоставляемые Microsoft для клиентов на платформе Microsoft Azure.

1.16 **Подписка** – изолированное пространство на платформе Microsoft Azure, предназначенное для заведения Абонентом сервисов Microsoft Azure.

1.17 **Администратор подписки** – Пользователь (идентификация через Microsoft LiveID), имеющий доступ для заведения/удаления/управления сервисами Microsoft Azure внутри Подписки.

### 7 Описание услуги

2.4 Услуга «Комплексное сопровождение учетной записи Microsoft Azure» представляет собой набор услуг Провайдера по заведению, сопровождению, контролю, биллингу и пополнению лицевого счета Абонента на платформе Microsoft Azure, обеспечения доступа Абонента к управлению Подписками.

2.5 Исчерпывающий перечень Сервисов Microsoft Azure и возможностей по их управлению указаны на веб-сайте [www.microsoftazure.com](http://www.microsoftazure.com).

### 8 Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Списание средств с лицевого счета Абонента производится периодически, но не реже 1 раза в месяц на основании электронного отчета по использованию сервисов Microsoft Azure, полученного Провайдером из системы учета потребления ресурсов платформы Microsoft Azure.

3.2. Сумма списания определяется следующим образом: к текущим ценам сервиса Microsoft Azure, установленными Microsoft в российских рублях и указанными на странице [www.microsoftazure.com](http://www.microsoftazure.com), применяется скидка 20% и затем добавляется НДС (18%).

### 9 Порядок оказания услуг и управление услугами

4.1. При подключении услуги «Комплексное сопровождение учетной записи Microsoft Azure» Абонент указывает идентификатор (LiveID) Администратора подписки.

4.2. Провайдер заводит Подписку на платформе Microsoft Azure и сообщает об этом Абоненту.

4.3. Датой начала оказания услуги является дата заведения Подписки

4.4. Техническое управление сервисами Microsoft Azure, включая заведение/удаление/изменение параметров сервисов Microsoft Azure, в том числе, влияющие на сумму списаний денежных средств с лицевого счета, осуществляются Администратором подписки через административный интерфейс <https://manage.windowsazure.com>. Абонент несет полную ответственность за конфиденциальность параметров доступа и действия Администратора подписки, а также за любые возможные негативные последствия утраты конфиденциальности параметров доступа или действий Администратора подписки.

4.5. Контроль потребления услуг осуществляется в личном кабинете Абонента.

4.6. В случае отрицательного значения лицевого счета Абонента Провайдер:

4.6.1. приостанавливает доступ Администратора подписки к управлению сервисами Microsoft Azure;

4.6.2. приостанавливает работоспособность всех сервисов Microsoft Azure, расположенных на указанной подписке.

4.7. Возобновление доступа Администратора подписки и работоспособности сервисов осуществляется в течение 1 (одних) суток после получения оплаты.

4.8. Прекращение оказания услуги осуществляется следующим образом:

4.8.1. Абонент самостоятельно удаляет все сервисы Microsoft Azure на Подписке.

4.8.2. Абонент сообщает о готовности Подписки к удалению.

4.8.3. Провайдер удаляет Подписку на платформе Microsoft Azure

4.8.4. Провайдер в срок, не позднее чем через 1 месяц после удаления Подписки получает финальный отчет о фактическом объеме использования сервисов Microsoft Azure Абонентом и производит списание средств с лицевого счета Абонента.

4.8.5. Окончанием оказания услуги является последний день месяца, в котором произведено финальное списание средств с лицевого счета Абонента по данной услуге.

### 10 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

5.1. Техническое качество предоставления сервисов Microsoft Azure обеспечивается корпорацией Microsoft и находится вне зоны ответственности Провайдера. Провайдер не несет ответственности за доступность, производительность и безопасность сервисов Microsoft Azure, потребляемых Абонентом.