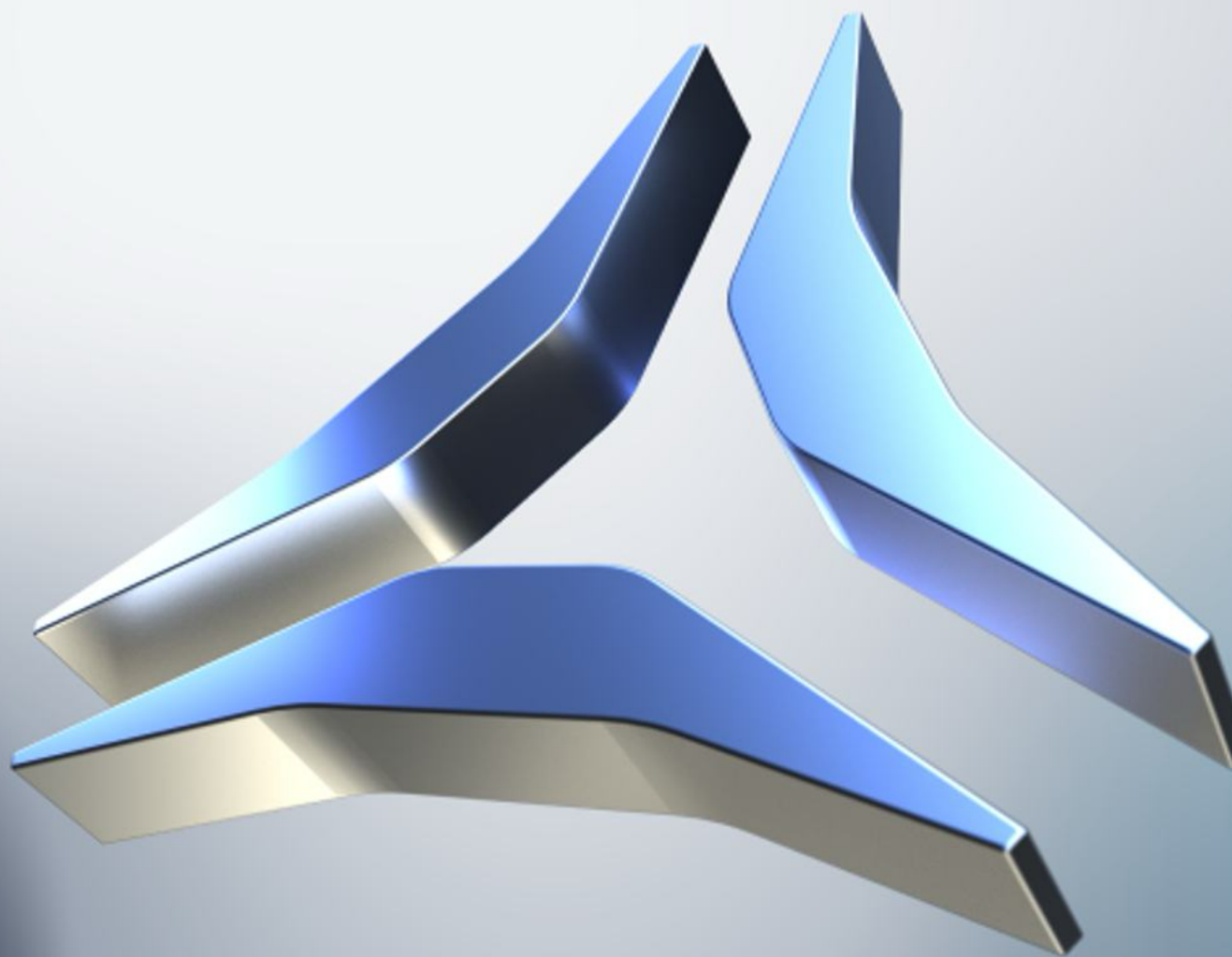


Приложение N°1.1 к Оферте на оказание услуг





Приложение № 1.1 к Оферте на оказание услуг

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1.1. Выделенное облако Astra Cloud – это Услуга по предоставлению информационно-технологических ресурсов Заказчику на базе серверного и сетевого оборудования, систем хранения данных и специализированного программного обеспечения, функционирующих под управлением Исполнителя. Услуга построена на основе модели обслуживания PaaS и реализована средствами Программного Комплекса Astra Infrastructure Cloud (далее – AIC) в редакции лицензирования Base (отличия AIC Base и Standard приведены в документации на портале «Группы Астра»).

AIC – Российская облачная платформа виртуализации со встроенными средствами защиты информации ОС Astra Linux Special Edition для создания и управления облачной виртуальной ИТ-инфраструктурой любой сложности. Преимущества AIC для клиентов и партнеров:

- Решение «под ключ», оптимизация расходов на подбор и тестирование компонентов платформы, возможность интеграции с существующей инфраструктурой.
- «Единое окно» ответственности за работу комплекса и квалифицированной технической поддержки.
- Отработанные механизмы внедрения и полный комплект документации на Программный Комплекс.
- Наличие сертификатов ФСТЭК России на компоненты ПК.
- Единая доверенная среда функционирования с подтвержденной совместимостью и интеграцией с сертифицированными СЗИ Astra Linux.
- Мандатное управление доступом, контроль целостности, а также реализация замкнутой программной среды.
- Модульность и совместимость со сторонними СЗИ, партнерскими продуктами по программе Ready for Astra.

1.2. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления Выделенным облаком AIC, посредством которого Заказчик получает в распоряжение согласованный между Исполнителем и Заказчиком набор вычислительных мощностей на базе физических серверов виртуализации, объединенных в единый кластер, и системы хранения данных. Заказчик получает монопольный доступ к набору ресурсов и может создавать Виртуальные Машины (ВМ) требуемой конфигурации в пределах выделенных вычислительных мощностей, а также управлять созданными серверами.

1.3. Управление Выделенным облаком с обслуживанием осуществляется Заказчиком при помощи панели управления Выделенным облаком AIC.

1.4. Состав и основные компоненты Услуги



№	Наименование группы	Содержание
1	Вычислительные ресурсы в базовой конфигурации	Выделенный кластер из трех серверов виртуализации, трех серверов управления и трех серверов СХД: • Доступно виртуальных процессорных ядер (vCPU): 102 • Общий объем виртуальной оперативной памяти (vRAM): 2292 ГБ • Интерконнект ВМ: 10 Гбит • Связь с СХД: 40 Гбит
2	Система хранения данных (СХД)	Выделенный кластер из трех серверов СХД: • Общее дисковое пространство, доступное для использования в ВМ на кластере виртуализации: 60 ТБ
3	Сетевые сервисы и компоненты	• Подключение к сети интернет (в общем канале); • 5 публичных IP-адресов (/29 подсеть)
4	Основные компоненты АИС	• Подсистема портала самообслуживания • Подсистема тарификации и управления подписками • Подсистема виртуализации облачных ресурсов • Операционная система • Подсистема контроллера домена • Подсистема мониторинга • Подсистема резервного копирования

1.5. Опциональные компоненты Услуги

№	Наименование группы	Содержание
1	Вычислительные ресурсы в составе расширения	Три дополнительных сервера виртуализации: • Дополнительное количество виртуальных процессорных ядер (vCPU): 102 • Дополнительный объем виртуальной оперативной памяти (vRAM): 2292 ГБ
2	Система хранения данных (СХД)	Дополнительный сервер СХД: • Дополнительное дисковое пространство, доступное для использования в ВМ на кластере виртуализации: 20 ТБ

1.6. В целях обеспечения защиты Инфраструктуры платформы Выделенного облака на различных уровнях Исполнителем применяется решение, использующее следующие компоненты:

- Межсетевой экран.
- Антивирусное ПО.
- Системы управления событиями информационной безопасности.



2. БАЗОВАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ И ПАРАМЕТРЫ УСЛУГИ

Сервис	Тарифицируемые единицы	Характеристики и метрики	Допустимые значения
Вычисления	Выделенный вычислительный сервер 3.0 ГГц (шт)	Базовая частота процессора vCPU	3,0 - 3,6 ГГц
		Рекомендуемое количество vCPU на VM (шт)	1 – 24 шт
		Допустимый объем vRAM на виртуальный сервер	1 – 512 ГБ
Хранилище данных	Виртуальный жесткий диск NVMe (ГБ)	vHDD IOPS (эталонные значения)	5000 IOPS/1 ТБ
		Допустимый объем одного виртуального жесткого диска NVMe на VM	1 – 4096 ГБ
		Шаг увеличения размера виртуального диска в допустимом диапазоне	1 – 512 ГБ
Сетевые сервисы	Доступ в Интернет в общем канале	Пропускная полоса	Не тарифицируется: не более 1 Гбит/с на Выделенное облако (расширение по запросу)

3. РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Обязанности Исполнителя:

- Управление инфраструктурой. Исполнитель отвечает за управление базовой физической инфраструктурой, включая серверы, хранилища и сетевые ресурсы.
- Управление средой Astra Infrastructure Cloud. Исполнитель управляет средой Astra Infrastructure Cloud, включая обновления программного обеспечения, исправления и настройку.
- Поддержка и устранение неполадок. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги по поддержке и устранению неполадок, гарантируя оперативное решение любых проблем.
- Своевременное обновление и модернизация оборудования для обеспечения высокой производительности и безопасности.
- Обеспечение возможности масштабирования ресурсов в зависимости от потребностей Заказчика.

3.2. Обязанности Заказчика:

- Управление пользователями. Заказчик отвечает за управление учетными записями своих пользователей, включая управление паролями и настройку прав доступа для пользователей и служб, чтобы ограничить доступ к критически важной информации.
- Установка обновлений. Заказчик отвечает за своевременное обновление операционных систем и приложений, запущенных на виртуальной инфраструктуре.
- Управление приложениями. Обеспечение корректной работы и поддержки приложений, размещенных на виртуальных машинах.
- Защита данных. Заказчик должен обеспечивать безопасность своих данных, включая использование шифрования и регулярное обновление паролей.



- Заказчик несет ответственность за сохранность данных и самостоятельно принимает меры по их сохранению при отказе от Услуги.

4. ВРЕМЯ БЕЗОТКАЗНОЙ РАБОТЫ И ДОСТУПНОСТЬ

4.1. Уровень обслуживания услуги Выделенное облако Astra Cloud

Виртуальная инфраструктура	99,95%
Веб-интерфейс пользователя основных компонентов	99,5%

4.2. Время отклика и разрешения проблем.

Время реакции на первоначальный запрос в службу технической поддержки – 1 час. Время решения проблемы зависит от того, в чьей зоне ответственности находится соответствующий компонент (программное обеспечение, участок сети, вычислительные ресурсы, дисковое хранилище).

4.4. Правила возврата средств и штрафных санкций.

4.4.1. Доступность Виртуальной Инфраструктуры

Процент времени доступности за Отчетный период	Компенсация, % от стоимости потребленного Сервиса
< 99,00%-95,00%	10,00%
менее 95,00%	30,00%

4.4.2. Определение Недоступности Сервиса.

Недоступность Сервиса фиксируется при потере загрузочного диска или внешней связности Виртуальной инфраструктуры.

Соглашение об уровне обслуживания не распространяется на случаи потери внешней связности, произошедшие вследствие наступления обстоятельств, независящих от «Астра Облака».

Не учитывается при расчете Недоступности Сервиса:

- Согласованное время планового обслуживания.
- Отказ в обслуживании запросов по причине превышения квот и лимитов.